

AL

SI

NA

ALSINA  
**Essentiel**

La protection juridique  
qui s'engage







# CONDITIONS GÉNÉRALES

## LES REPÈRES D'ALSINA ESSENTIEL

### #01 — L'OBJET DU CONTRAT DE PROTECTION JURIDIQUE

### #02 — LES BÉNÉFICIAIRES

### #03 — LES GARANTIES

- 3.1 L'atteinte à la personne
- 3.2 Votre habitation
- 3.3 Votre consommation
- 3.4 Vos activités collaboratives
- 3.5 Vos relations avec les organismes bancaires, de crédit et les assurances
- 3.6 Vos relations avec les services publics
- 3.7 Vos loisirs
- 3.8 Votre travail
- 3.9 Votre véhicule terrestre à moteur
- 3.10 La conduite responsable

### #04 — LES 10 ENGAGEMENTS DE L'ASSUREUR

### #05 — VOS OBLIGATIONS

### #06 — LE FONCTIONNEMENT

- 6.1 Dans le temps
- 6.2 Dans l'espace
- 6.3 La cotisation
- 6.4 La résiliation
- 6.5 La prescription
- 6.6 La subrogation

### #07 — LA PROTECTION DE VOS INTÉRÊTS

- 7.1 Le droit de renonciation en cas de vente à distance
- 7.2 Le droit de renonciation en cas de démarchage à domicile
- 7.3 Le secret professionnel
- 7.4 L'obligation de désistement
- 7.5 L'examen de vos réclamations  
La médiation de la consommation
- 7.6 Le désaccord ou l'arbitrage
- 7.7 Le conflit d'intérêts
- 7.8 La protection de vos données
- 7.9 L'autorité de contrôle

### #08 — LES EXCLUSIONS

- 8.1 Les exclusions générales
- 8.2 Les frais exclus

### #09 — LES MONTANTS CONTRACTUELS DE PRISE EN CHARGE

### # — LEXIQUE

# #01 L'OBJET DU CONTRAT DE PROTECTION JURIDIQUE

Le présent **contrat** est un contrat de protection juridique.

De façon générale, la protection juridique est une garantie d'assurance qui 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).

En d'autres termes, cette assurance **vous** aide à résoudre votre **litige** par une assistance amiable, voire par une prise en charge de frais de procédures judiciaires.

L'assurance protection juridique ainsi définie à l'article L127-1 du Code des Assurances ne doit pas être confondue avec les garanties de défenses civile et pénale (parfois intitulées aussi garanties de protection juridique) incluses dans la plupart des contrats de responsabilité civile qui permettent à l'assureur de prendre en charge la défense de son assuré quand il a lui-même un intérêt au **litige**.

De la même façon, lorsque l'assuré subit un dommage, son assureur réclamera réparation si et seulement si l'évènement dommageable est couvert au titre de la garantie responsabilité civile.

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

Le **contrat** d'assurance de protection juridique est régi par le Code des Assurances (articles L127-1 à L127-8, article R127-1).

Comme tout contrat d'assurance, le **contrat** de protection juridique est aléatoire : l'évènement qui déclenche sa mise en œuvre ne doit pas être connu de **vous** lors de la prise d'effet. En l'absence d'**aléa**, la garantie ne **vous** est pas due.

**Nous** avons placé en fin de **contrat** un lexique dont les définitions font partie intégrante des présentes conditions générales ; **vous** y trouverez des explications sur des mots dont **vous** souhaitez vérifier le sens. Les mots concernés sont identifiés en gras (exemple : **sinistre**).

ALSINA  
est un moyen  
privilegié d'accès  
au droit  
et à la justice.

ALSINA  
offre plus  
de garanties que  
les traditionnelles  
clauses défense recours  
et vous permet  
de faire valoir  
tous vos droits.

Vous ne devez  
pas avoir  
connaissance  
du litige  
à la souscription  
du contrat.

# #02 LES BÉNÉFICIAIRES

ALSINA  
s'adresse  
à tous.

Le **souscripteur**, son conjoint, concubin ou toute personne liée à lui par un PACS et leurs enfants fiscalement à charge.

# #03 LES GARANTIES

**Vous découvrez qu'un tiers utilise sans autorisation votre image sur son site internet.**

**Après une opération de routine, des complications surviennent : l'établissement de soins conteste son implication.**

**Sur les conseils de votre médecin traitant, vous devez contester le taux d'invalidité qui vous est attribué pour prétendre au versement d'indemnités, suite à un accident.**



## 3.1 L'atteinte à la personne

Avec ALSINA, l'**assureur** s'engage à **vous** apporter les moyens de résoudre votre **litige** garanti au § 1, selon les modalités spécifiques décrites au § 2 et sous réserve des exclusions générales prévues à l'article 8.

### § 1. Les garanties

**Vous** êtes victime d'une agression, de violences au sein de la famille 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 responsable de votre préjudice.

**Vous** êtes victime d'une atteinte aux droits de la personnalité pour des faits tels que :

- atteinte à votre vie privée,
- non-respect du droit à l'image,
- e-réputation,
- usurpation d'identité...

**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'ONIAM (Office National d'Indemnisation des Accidents Médicaux)...

**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...
- les compagnies d'assurances ou les établissements bancaires gestionnaires de vos contrats de prévoyance ou de vos contrats de prêts assortis de garanties "indemnités journalières" ou "invalidité"...

### § 2. Modalités d'application des garanties

Pour l'application des garanties exposées au § 1, **vous** bénéficiez des 10 engagements d'ALSINA décrits à l'article 4, sans **délai de carence** et selon les modalités définies aux articles 5 à 9 des conditions générales.

En cas d'agression au sein de la famille, ALSINA s'engage à ne pas opposer à la victime, la notion de **tiers** au **contrat**.



Les travaux réalisés par votre voisin vous empêchent d'accéder à votre garage.

Suite à la réalisation de travaux de rénovation, vous rencontrez des difficultés avec l'une des entreprises qui refuse de reprendre les réserves mentionnées sur le procès verbal de réception.



Plusieurs semaines après la livraison de votre Box, vous n'avez toujours pas d'accès à Internet. Malgré vos appels, le Fournisseur d'Accès refuse toute intervention.

## 3.2 Votre habitation

Avec ALSINA, l'**assureur** s'engage à **vous** apporter les moyens de résoudre votre **litige** garanti au § 1, selon les modalités spécifiques décrites au § 2 et sous réserve des exclusions générales prévues à l'article 8.

### § 1. Les garanties

**Vous êtes propriétaire occupant** de votre résidence principale ou secondaire et **vous** rencontrez des difficultés avec :

- votre syndicat de copropriétaires ou son représentant,
- vos voisins,
- les entreprises ayant réalisé pour **vous** des travaux de réparation, d'embellissement ou d'aménagement,
- la collectivité locale ou territoriale lors de travaux d'aménagement réalisés par elle...

**Vous êtes locataire** et **vous** 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...

### § 2. Modalités d'application des garanties et exclusion spécifique

Pour l'application des garanties exposées au § 1, **vous** bénéficiez des 10 engagements d'ALSINA décrits à l'article 4, sans **délai de carence** et selon les modalités définies aux articles 5 à 9 des conditions générales.

Par exception, la SCI familiale propriétaire de la résidence principale ou secondaire bénéficie des garanties exposées au §1 si les associés personnes physiques sont exclusivement les bénéficiaires désignés à l'article 2.

#### EXCLUSION SPÉCIFIQUE :

- LA GARANTIE N'EST PAS ACQUISE POUR LES **LITIGES LIÉS AUX SERVITUDES, AU BORNAGE OU AUX CONFLITS DE MITOYENNETÉ.**

## 3.3 Votre consommation

Avec ALSINA, l'**assureur** s'engage à **vous** apporter les moyens de résoudre votre **litige** garanti au § 1, selon les modalités spécifiques décrites au § 2 et sous réserve des exclusions générales prévues à l'article 8.

### § 1. La garantie

**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...

### § 2. Modalités d'application de la garantie

Pour l'application de la garantie exposée au § 1, **vous** bénéficiez des 10 engagements d'ALSINA décrits à l'article 4, sans **délai de carence** et selon les modalités définies aux articles 5 à 9 des conditions générales.

### 3.4 Vos activités collaboratives

Avec ALSINA, l'**assureur** s'engage à **vous** apporter les moyens de résoudre votre **litige** garanti au § 1, selon les modalités spécifiques décrites au § 2 et sous réserve des exclusions générales prévues à l'article 8.

#### § 1. La garantie

**Vous partagez ou échangez des biens** (voiture, logement, tondeuse, etc.), **des services** (covoiturage, jardinage, bricolage, etc.), **ou des connaissances** (soutien scolaire, communauté d'apprentissage, etc.) avec échange monétaire (vente, location, prestation de services) ou sans échange monétaire (dont troc, volontariat), en direct ou par l'intermédiaire d'une plateforme numérique de mise en relation entre particuliers, et rencontrez des difficultés :

- mauvaise exécution de la prestation,
- défaut de qualité du bien,
- dégradation,
- non restitution du bien prêté,
- annulation abusive de l'échange,
- refus d'indemnisation de l'assureur...

#### § 2. Modalités d'application de la garantie et exclusions spécifiques

Pour l'application de la **garantie** exposée au § 1, **vous** bénéficiez des 10 engagements d'Alsina décrits à l'article 4, sans **décalage de carence** et selon les modalités définies aux articles 5 à 9 des conditions générales.

#### EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES :

LA GARANTIE N'EST PAS ACQUISE POUR :

- LES **LITIGES** LIÉS AUX LOCATIONS OU AUX VENTES POUR LESQUELLES DES DECLARATIONS, AUTORISATIONS ET CERTIFICATIONS LÉGALES, RÉGLEMENTAIRES OU CONTRACTUELLES N'ONT PAS ÉTÉ EFFECTUÉES.
- LES **LITIGES** LIÉS A LA LOCATION DE TOUT OU PARTIE DE VOTRE LOGEMENT SANS AUTORISATION ÉCRITE DE VOTRE BAILLEUR, SI **VOUS** ÊTES LOCATAIRE.

### 3.5 Vos relations avec les organismes bancaires, de crédit et les assurances

Avec ALSINA, l'**assureur** s'engage à **vous** apporter les moyens de résoudre votre **litige** garanti au § 1, selon les modalités spécifiques décrites au § 2 et sous réserve des exclusions générales prévues à l'article 8.

#### § 1. La garantie

**Vous** êtes confronté à un **litige** concernant l'application :

- de vos contrats d'assurances,
- de prestations bancaires ou de crédit...

#### § 2. Modalités d'application de la garantie et exclusions spécifiques

Pour l'application de la **garantie** exposée au § 1, **vous** bénéficiez des 10 engagements d'ALSINA décrits à l'article 4, sans **décalage de carence** et selon les modalités définies aux articles 5 à 9 des conditions générales.

**Vous êtes victime d'un dommage corporel dans le cadre d'un trajet que vous avez réservé via une plateforme de mise en relation entre particuliers et rencontrez des difficultés pour vous faire indemniser du préjudice subi.**

**Vous contestez le refus de garantie opposé par votre assureur suite à la déclaration d'un vol dans votre domicile.**

**Depuis plusieurs mois, vous constatez sur vos relevés bancaires des prélèvements pour incidents de paiement alors que votre compte est toujours créditeur.**



## EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES :

### LA GARANTIE N'EST PAS ACQUISE POUR :

- LES ENGAGEMENTS LIÉS AUX CAUTIONNEMENTS, SAUF CEUX CONSENTIS DANS UN CADRE FAMILIAL POUR DES ACTES DE LA VIE PRIVÉE.
- LES **LITIGES** LIÉS AU SURENDETTEMENT.

## 3.6 Vos relations avec les services publics

Avec ALSINA, l'**assureur** s'engage à **vous** apporter les moyens de résoudre votre **litige** garanti au § 1, selon les modalités spécifiques décrites au § 2 et sous réserve des exclusions générales prévues à l'article 8.

### § 1. La garantie

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

- Services d'Électricité, de Gaz, des Eaux,
- Poste et Télécommunications,
- Enseignement,
- Équipement,
- Services municipaux et départementaux...

### § 2. Modalités d'application de la garantie et exclusions spécifiques

Pour l'application de la garantie exposée au § 1, **vous** bénéficiez des 10 engagements d'ALSINA décrits à l'article 4, sans **délai de carence** et selon les modalités définies aux articles 5 à 9 des conditions générales.

## EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES :

### LA GARANTIE N'EST PAS ACQUISE POUR :

- LES **LITIGES** AVEC L'ADMINISTRATION DES DOUANES OU SON ÉQUIVALENT DANS TOUT AUTRE PAYS.
- LES **LITIGES** LIÉS À TOUTE CONTESTATION DOUANIÈRE AYANT FAIT L'OBJET D'UNE NOTIFICATION D'INFRACTION PAR PROCÈS-VERBAL.

## 3.7 Vos loisirs

Avec ALSINA, l'**assureur** s'engage à **vous** apporter les moyens de résoudre votre **litige** garanti au § 1, selon les modalités spécifiques décrites au § 2 et sous réserve des exclusions générales prévues à l'article 8.

### § 1. Les garanties

**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...

**Vous** êtes en déplacement à l'étranger et êtes impliqué dans un **litige**...

• Votre consommation d'eau a triplé sans raison apparente...

• Votre demande d'attribution d'une bourse scolaire a été refusée et vous souhaitez contester la décision auprès du recteur de l'académie.

• Arrivé sur votre lieu de vacances, vous découvrez que, suite à une erreur informatique, l'appartement a été loué 2 fois pour la même période.

• Votre carte de crédit est débitée 2 fois de la location d'un véhicule à l'étranger.



**Vous pratiquez un sport ou une activité culturelle, vous** êtes impliqué dans un accident et **vous** rencontrez des difficultés pour faire appliquer les contrats d'assurances concernés...

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

**Vous êtes propriétaire d'un navire de plaisance DE MOINS DE 8 ANS** et **vous** 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...

**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...

## § 2. Modalités d'application des garanties et exclusion spécifique

Pour l'application des garanties exposées au § 1, **vous** bénéficiez des 10 engagements d'ALSINA décrits à l'article 4, sans **délai de carence** et selon les modalités définies aux articles 5 à 9 des conditions générales.

### EXCLUSION SPÉCIFIQUE :

- LA GARANTIE N'EST PAS ACQUISE POUR LES **LITIGES LIÉS À UN FINANCEMENT PUBLICITAIRE OU À UN BUDGET DE PARTICIPATION À UNE ÉPREUVE SPORTIVE OU UNE COMPÉTITION.**

## 3.8 Votre travail

Avec ALSINA, l'**assureur** s'engage à **vous** apporter les moyens de résoudre votre **litige** garanti au § 1, selon les modalités spécifiques décrites au § 2 et sous réserve des exclusions générales prévues à l'article 8.

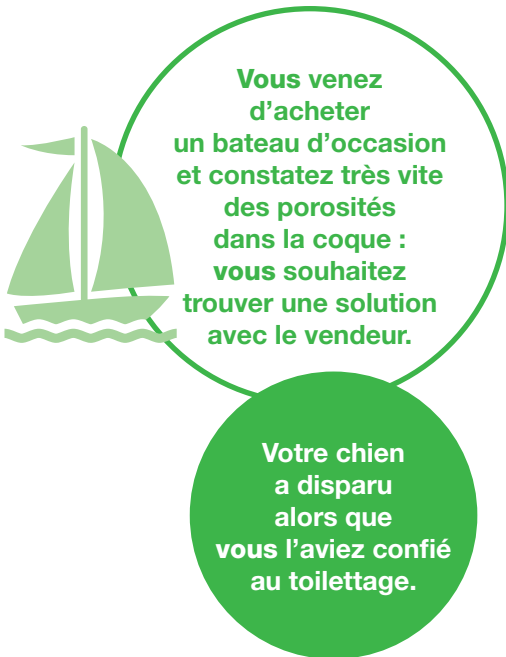
### § 1. La garantie

**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 obtenir vos documents de fin de contrat,
- **vous** êtes victime de harcèlement ou de discrimination,
- votre employeur a omis de régler vos cotisations retraites...

### § 2. Modalités d'application de la garantie, exclusion spécifique et frais exclus

Pour l'application de la garantie exposée au § 1, **vous** bénéficiez des 10 engagements d'ALSINA décrits à l'article 4, sans **délai de carence** et selon les modalités définies aux articles 5 à 9 des conditions générales.





Vous louez un véhicule à un particulier par l'intermédiaire d'une plateforme en ligne, mais le propriétaire du véhicule ne se présente pas au RDV.

Vous ne vous êtes pas rendu compte que la route départementale à double sens sur laquelle vous roulez n'avait plus de séparateur central. Du fait d'une mauvaise signalisation, vous n'avez pas réduit votre vitesse à 80 km/h et êtes donc en infraction.



#### EXCLUSION SPÉCIFIQUE :

- LA GARANTIE N'EST PAS ACQUISE POUR LES **LITIGES** RELEVANT D'UNE ACTIVITÉ CRÉATRICE DE REVENUS N'AYANT PAS LE CARACTÈRE DE TRAITEMENTS OU SALAIRES.

#### FRAIS EXCLUS :

- NE SONT PAS PRIS EN CHARGE LES HONORAIRES DE NÉGOCIATION DE RUPTURE DE CONTRAT DE TRAVAIL.

### 3.9 Votre véhicule terrestre à moteur

Avec ALSINA, l'**assureur** s'engage à **vous** apporter les moyens de résoudre votre **litige** garanti au § 1, selon les modalités spécifiques décrites au § 2 et sous réserve des exclusions générales prévues à l'article 8.

#### § 1. La garantie

**Vous** achetez, vendez ou utilisez un véhicule terrestre à moteur et rencontrez des difficultés lors de :

- l'achat,
- la vente,
- l'entretien,
- la réparation,
- le financement...

#### § 2. Modalités d'application de la garantie et exclusions spécifiques

Pour l'application de la garantie exposée au § 1, **vous** bénéficiez des 10 engagements d'ALSINA décrits à l'article 4, sans **délai de carence** et selon les modalités définies aux articles 5 à 9 des conditions générales.

#### EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES :

LA GARANTIE N'EST PAS ACQUISE POUR :

- LES **LITIGES** NE RELEVANT PAS DE LA QUALITÉ DE PROPRIÉTAIRE OU UTILISATEUR OU CONDUCTEUR AUTORISÉ D'UN VÉHICULE TERRESTRE À MOTEUR.
- LES **LITIGES** RELEVANT DE L'ASSURANCE DE VOTRE EMPLOYEUR OU DE CELLE DE VOTRE ENTREPRISE.
- VOTRE DÉFENSE EN CAS D'ACCIDENT DE LA CIRCULATION.
- LES RECOURS CONTRE L'AUTEUR DES DOMMAGES SUBIS À L'OCCASION D'UN ACCIDENT DE LA CIRCULATION, SAUF SI **VOUS** RENCONTREZ DES DIFFICULTÉS AVEC L'APPLICATION DE VOTRE CONTRAT D'ASSURANCE.
- LES **LITIGES** DE NATURE FISCALE OU DOUANIÈRE.

## 3.10 La conduite responsable

Avec ALSINA, l'**assureur** s'engage à **vous** apporter les moyens de **vous** aider à préserver votre permis de conduire, selon les modalités et exclusions spécifiques décrites ci-dessous, sous réserve des exclusions générales prévues à l'article 8.

**PAR DÉROGATION À L'ARTICLE 2, ELLE BÉNÉFICIE EXCLUSIVEMENT AU SOUSCRIPTEUR, ET À SON CONJOINT OU CONCUBIN OU COSIGNATAIRE D'UN PACS.**

### § 1. Les garanties

**Vous** perdez un ou plusieurs points sur votre permis de conduire. L'**assureur** prend en charge à hauteur de **280 € TTC** les frais du stage, effectué à votre initiative, auprès d'un centre de formation agréé par les pouvoirs publics dont l'objet est la reconstitution partielle des points de votre permis de conduire.

Pour bénéficier de cette garantie, **vous** devez fournir :

- la lettre de la Préfecture **vous** notifiant la recapitalisation de vos points (lettre 47)
- la copie du procès-verbal d'infraction entraînant le retrait de points,
- la facture acquittée de l'organisme agréé auprès duquel le stage a été effectué,
- l'attestation délivrée par le centre agréé.

**Vous** faites l'objet d'une décision de suspension ou d'annulation du permis de conduire dont la contestation est fondée, l'**assureur** intervient aussi conformément aux modalités décrites aux articles 4.8 à 4.9 des conditions générales.

Pour bénéficier de cette garantie, **vous** devez fournir :

- la lettre du préfet **vous** faisant injonction de remettre votre permis de conduire,
- les éléments justifiant la contestation de cette décision.

### § 2. Les exclusions spécifiques

LA GARANTIE N'EST PAS ACQUISE SI :

- **VOUS** AVEZ REFUSÉ DE RESTITUER VOTRE PERMIS SUITE À UNE DÉCISION ADMINISTRATIVE OU JUDICIAIRE.
- **VOUS** AVEZ COMMIS UN DÉLIT DE FUITE.
- LA PERTE DE POINTS, LA SUSPENSION OU L'ANNULATION DE PERMIS EST CONSÉCUTIVE À UNE INFRACTION COMMISE ANTÉRIEUREMENT À LA PRISE D'EFFET DU PRÉSENT **CONTRAT**, OU RÉALISÉE À L'OCCASION DE VOTRE IMPLICATION DANS UN ACCIDENT DE LA CIRCULATION.
- LE STAGE **VOUS** EST IMPOSÉ PAR LES POUVOIRS PUBLICS.



**Vous avez perdu des points sur votre permis et effectuez volontairement un stage destiné à reconstituer votre capital points.**

**Votre permis est invalidé en raison d'une insuffisance de points alors que vous avez effectué il y a quelques semaines un stage volontaire et récupéré quatre points.**

# #04

## LES 10 ENGAGEMENTS DE L'ASSUREUR

Avec ALSINA, l'assureur s'engage véritablement :

À vous écouter au NUMÉRO qui vous est dédié.

À vous recevoir dans sa délégation la plus proche de votre domicile.

À vous informer et conseiller directement ou grâce à l'expertise de spécialistes.

À vous faire représenter devant les tribunaux.

À prendre en charge les frais et honoraires de vos défenseurs.

Pour **vous** apporter les moyens de prévenir ou résoudre un **litige** garanti, **l'assureur vous répond et traite votre demande dans les plus brefs délais et s'engage** :

**4.1** À **vous** écouter, **vous** assister dans la compréhension de documents et **vous** fournir des renseignements juridiques par téléphone. Au numéro qui **vous** est dédié, des juristes qualifiés sont à votre écoute du lundi au vendredi.

**4.2** À **vous** rencontrer sur simple rendez-vous dans la délégation la plus proche de **vous** parmi les 30 implantations réparties sur tout le territoire. **Vous** obtiendrez les coordonnées de votre interlocuteur de proximité au numéro dédié ou sur [www.cfdp.fr](http://www.cfdp.fr).

**4.3** À **vous** informer sur vos droits et sur les mesures nécessaires à la sauvegarde de vos intérêts et à **vous** conseiller sur la conduite à tenir devant un **litige**.

**4.4** À **vous** aider à réunir les pièces et témoignages nécessaires à la constitution de votre dossier de réclamation ou de défense.

**Si vos propres démarches n'ont pas permis de solutionner le problème rencontré :**

**4.5** À effectuer, en concertation avec **vous**, les démarches en vue d'obtenir une solution négociée et amiable.

**4.6** À **vous** faire assister et soutenir par des **spécialistes** qualifiés tels que des notaires, des médecins, des psychologues ou autres consultants quand la spécificité de la matière le nécessite et que cela est utile à la résolution du **litige**. Le **spécialiste vous** assistera et rendra si besoin une consultation écrite après **vous** avoir entendu. Cet avis consultatif destiné à étayer votre réclamation ou votre défense **vous** sera communiqué.

L'**assureur** prend en charge les frais et honoraires de ce **spécialiste** dans la limite des montants contractuels de prise en charge prévus à l'article 9.

**4.7** À **vous** donner accès à une médiation indépendante. Les parties choisiront le médiateur sur une liste proposée par une association ou un groupement professionnel. Il prendra contact avec elles, les réunira et les aidera à tenter de trouver une solution au **litige** en cours.

**Lorsque votre adversaire est assisté par un avocat ou lorsque toute tentative de résolution du litige sur un terrain amiable a échoué, l'assureur s'engage :**

**4.8** À **vous** faire représenter par l'**auxiliaire de justice** de votre choix et à prendre en charge dans la limite des montants contractuels de prise en charge prévus à l'article 9 :

- les frais et honoraires des **avocats** et **experts** ;
- les frais de procès comprenant notamment les frais d'**huissiers**, d'expertise judiciaire, la taxe d'appel...

La limite de prise en charge sera calculée sur la base des frais et honoraires TOUTES TAXES COMPRISES.

**4.9** À organiser votre défense judiciaire, sauf en cas de **litige juridiquement insoutenable**, en respectant le libre choix de votre défenseur.

Conformément à l'article L127-3 du Code des Assurances, lorsque **vous** faites appel à un **avocat** ou toute autre personne qualifiée pour **vous** défendre, **vous** représenter ou servir vos intérêts, **vous** avez la liberté de le choisir.

À vous certifier  
le libre choix  
de votre avocat.

**Vous** choisissez donc en toute liberté et indépendance l'**avocat** chargé de vos intérêts ; l'**assureur** intervient seulement pour donner son accord sur le principe de la saisine mais ne désigne pas d'**avocat** à votre place.

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

**Vous avez la maîtrise de la direction du procès en concertation avec l'avocat que vous avez choisi.**

L'**assureur** reste à votre disposition ou à celle de votre **avocat** pour **vous** apporter l'assistance dont **vous** auriez besoin.

Lors de la saisine de l'**avocat**, celui-ci est tenu en application des règles déontologiques de sa profession, de **vous** faire signer une convention d'honoraires afin de **vous** informer des modalités de détermination de ses honoraires et de l'évolution prévisible de leur montant.

Par principe, **vous** faites l'avance des frais et honoraires et l'**assureur vous** rembourse sur justificatifs le montant des factures réglées dans la limite des montants contractuels de prise en charge prévus à l'article 9.

Si la convention d'honoraires le prévoit ou si **vous** en faites la demande, l'**assureur** peut procéder directement au règlement de la facture adressée par l'**avocat**, et ce dans la limite des montants contractuels de prise en charge prévus à l'article 9.

Qu'il s'agisse d'un paiement direct ou d'un remboursement, le règlement de l'**assureur** sera effectué au plus tard 30 jours après réception des justificatifs.

**4.10** À faire exécuter la décision obtenue en prenant en charge les frais et honoraires d'un **huissier** territorialement compétent.

L'intervention de l'**assureur** se termine lorsque **vous** êtes totalement désintéressé ou en cas d'**insolvabilité** notoire de votre débiteur. Cette **insolvabilité** est constituée par un procès-verbal de carence dressé par **huissier**, par une incarcération de votre débiteur, sa liquidation judiciaire ou lorsqu'il est sans domicile fixe.

## #05 VOS OBLIGATIONS

Vous devez déclarer  
votre sinistre sans  
tarder à partir du  
moment où vous en  
avez connaissance.

Vous vous  
engagez à fournir  
des  
renseignements  
sincères et  
complets.

**Vous vous** engagez :

**5.1** À déclarer le **sinistre** à l'**assureur** dans les deux mois suivant le jour où **vous** en avez eu connaissance.

**EN CAS DE NON-RESPECT DE CE DÉLAI, VOUS ENCOUREZ UNE DÉCHÉANCE, C'EST-À-DIRE LA PERTE DU DROIT À ÊTRE GARANTI, SI L'ASSUREUR ÉTABLIT QUE VOTRE RETARD LUI A CAUSÉ UN PRÉJUDICE. VOUS N'ENCOUREZ AUCUNE DÉCHÉANCE SI LE RETARD EST DÛ À UN CAS DE FORCE MAJEURE.**

**Vous** devez préciser la nature et les circonstances de votre **litige** et transmettre toutes les informations utiles telles que avis, lettres, convocations, actes d'**huissier**, éventuelles assignations...

**5.2** À relater les faits et circonstances avec la plus grande précision et sincérité.

**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 A GARANTIE, VOIRE ENCOURIR DES SANCTIONS PÉNALES.**

Vous devez démontrer que vous subissez un préjudice, susceptible de donner lieu à réparation.

La liberté de choisir son avocat n'équivaut pas à la liberté de le saisir sans concertation avec l'assureur.

**5.3** À fournir dans les délais prescrits par la loi ou les règlements tous documents à caractère obligatoire.

**5.4** À ÉTABLIR PAR TOUS MOYENS LA RÉALITÉ DU PRÉJUDICE QUE **VOUS** ALLÉGUEZ : L'**ASSUREUR** NE PREND JAMAIS EN CHARGE LES FRAIS DE RÉDACTION D'ACTES, D'EXPERTISES, LES CONSTATS D'**HUISSIER**, LES FRAIS LIÉS À L'OBTENTION DE TÉMOIGNAGES, D'ATTESTATIONS OU DE TOUTES AUTRES PIÈCES JUSTIFICATIVES DESTINÉES À CONSTATER OU À PROUVER LA RÉALITÉ DE VOTRE PRÉJUDICE, À IDENTIFIER OU À RECHERCHER VOTRE ADVERSAIRE, DILIGENTÉS À TITRE CONSERVATOIRE OU ENGAGÉS À VOTRE INITIATIVE.

**5.5** À ne prendre aucune initiative sans concertation préalable avec l'**assureur**. Si **vous** prenez une mesure, de quelque nature que ce soit, mandatez un **avocat** ou tout **auxiliaire de justice** sans en avoir avisé l'**assureur** et obtenu son accord écrit, les frais exposés restent 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 de prise en charge prévus à l'article 9, les frais et honoraires des intervenants que **vous** avez mandatés sans avoir obtenu son accord préalable.

## #06 LE FONCTIONNEMENT

Les garanties d'ALSINA peuvent être mises en œuvre dès le paiement de votre cotisation.

ALSINA vous accompagne lors de vos déplacements dans le monde entier.

### 6.1 Dans le temps

Le **contrat** est conclu pour la période comprise entre la date d'effet mentionnée aux conditions particulières et l'échéance principale du **contrat**, date à partir de laquelle il est reconduit automatiquement d'année en année par tacite reconduction, sauf résiliation.

Sous réserve du paiement de la cotisation, la garantie est due sans **délai de carence** pour tout **sinistre** survenu entre la prise d'effet et l'expiration du **contrat** à condition que **vous** n'ayez pas eu connaissance du **fait générateur** avant la souscription.

### 6.2 Dans l'espace

La garantie s'exerce conformément aux modalités prévues à l'article 4 relatif aux engagements de l'**assureur** en France ainsi qu'en Principauté d'Andorre et Principauté de Monaco.

Dans les autres pays, l'intervention de l'**assureur** se limite au remboursement sur justificatifs des frais et honoraires de procédure à hauteur du **plafond** de prise en charge spécifique prévu à l'article 9 relatif aux montants contractuels de prise en charge.

### 6.3 La cotisation

Celle-ci est fixée par l'**assureur** à la souscription du **contrat** et est payable d'avance par tous moyens à votre convenance.

Elle est forfaitaire et adaptée chaque année dans les mêmes proportions que le tarif de souscription ou pour d'autres motifs qui **vous** seront explicités ; en cas de désaccord, **vous** avez la faculté de résilier votre **contrat** en adressant à l'**assureur** un courrier recommandé, ou envoi recommandé électronique. À défaut de résiliation de votre part dans le

délai d'un mois suivant l'échéance, la nouvelle cotisation est considérée comme acceptée par **vous**.

Cette faculté de résiliation ne **vous** est pas ouverte si l'augmentation de votre cotisation est indépendante de la volonté de l'**assureur**, notamment en cas de majoration du taux de taxe applicable.

## 6.4 La résiliation

### § 1. Cas de résiliation

Résiliation	Circonstances	Modalités
Par le souscripteur ou l'assureur	A chaque <b>échéance annuelle</b> (article L113-12 du Code des Assurances)	Moyennant un préavis adressé au moins deux mois avant l'échéance
	Dans l'un des <b>cas prévus à l'article L113-16</b> du Code des Assurances lorsque le <b>contrat</b> a pour objet la garantie de risques en relation directe avec la situation antérieure et qui ne se retrouvent pas dans la situation nouvelle	La résiliation du <b>contrat</b> ne peut intervenir que dans les trois mois suivant la survenance de l'événement et prend effet un mois après que l'autre partie au <b>contrat</b> en a reçu notification par lettre recommandée avec accusé de réception
Par le souscripteur	En cas de <b>diminution du risque</b> (article L113-4 du Code des Assurances)	La résiliation prend effet un mois après dénonciation si l' <b>assureur</b> refuse de diminuer la cotisation
	Au cas où <b>nous</b> résilions un autre de vos contrats <b>après sinistre</b> (article R113-10 du Code des Assurances)	La résiliation prend effet un mois à dater de la notification
	En cas de <b>modification de la cotisation</b> par l' <b>assureur</b>	Suivant modalités décrites à l'article 6.3 des conditions générales
	Conformément à l'article L113-15-1 du Code des Assurances relatif à l' <b>information sur la faculté de dénonciation</b> d'un <b>contrat</b> à l'échéance (« Loi Chatel » du 28/01/2005)	
Par l'assureur	En cas d' <b>aggravation du risque</b> en cours de <b>contrat</b> (article L113-4 du Code des Assurances)	La résiliation prend effet dix jours après notification
	En cas d' <b>omission ou d'inexactitude dans la déclaration du risque</b> , à la souscription ou en cours de <b>contrat</b> , constatée avant tout <b>sinistre</b> (article L113-9 du Code des Assurances)	La résiliation prend effet dix jours après notification
	En cas de <b>non-paiement de la cotisation</b> : l' <b>assureur</b> peut, par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception dans les dix jours qui suivent l'échéance, réclamer la cotisation impayée (article L113-3 du Code des Assurances)	La garantie est suspendue après un délai de trente jours à compter de la date d'envoi de la lettre recommandée. Le <b>contrat</b> est résilié dix jours après l'expiration de ce délai
	<b>Après sinistre</b> (article R113-10 du Code des Assurances)	La résiliation prend effet un mois à dater de la notification
De plein droit	En cas de <b>retrait de l'agrément</b> de l' <b>assureur</b> (article L326-12 du Code des Assurances).	Le <b>contrat</b> cesse de plein droit d'avoir effet le quarantième jour à midi, à compter de la publication au Journal officiel de la décision de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution prononçant le retrait

### § 2. Formes de la résiliation

Lorsque **vous** avez le droit de résilier le **contrat**, **vous** pouvez **nous** le notifier selon votre choix, par lettre ou tout autre support durable, par déclaration, par acte extrajudiciaire et si le **contrat vous** a été proposé par un mode de communication à distance, par le même mode de communication.

La réception de cette notification **vous** sera confirmée par écrit.

Lorsque la résiliation est faite à notre initiative, elle **vous** sera notifiée par lettre recommandée envoyée à la dernière adresse que **vous nous** avez communiquée.

N'attendez pas  
pour faire valoir  
vos droits !

Vis-à-vis  
des tiers,  
vous autorisez  
l'assureur  
à se substituer  
à vous.

#07

## LA PROTECTION DE VOS INTÉRÊTS

### 6.5 La prescription

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance (article L 114-1 du Code des Assurances). 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** 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 ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressé par l'**assureur** à l'**assuré** en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation et par l'**assuré** à l'**assureur** en ce qui concerne le règlement de l'indemnité (article L 114-2 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 ans court à compter de l'acte interruptif de **prescription** ; il peut être suspendu ou interrompu dans les mêmes conditions que le premier.

### 6.6 La subrogation

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.

### 7.1 Le droit de renonciation en cas de vente à distance

#### Article L 112-2-1 du Code des Assurances

Si le présent **contrat** a été conclu à distance, **vous** pouvez y renoncer dans les 14 jours à compter de sa conclusion ou de la réception de nos conditions contractuelles. Cette faculté peut être exercée par l'envoi d'un courrier recommandé, ou d'un envoi recommandé électronique, rédigé selon le modèle suivant : je soussigné(e) (nom, prénom et adresse) déclare renoncer à mon adhésion au **contrat** ----- proposé par l'**assureur** que j'ai signé le ----- (date) par l'intermédiaire de (nom du courtier en assurance) et demande le remboursement de toute cotisation éventuellement déjà encaissée. (date et signature).

Si la garantie avait pris effet à votre demande expresse avant l'expiration du délai de renonciation, l'**assureur** conservera en contrepartie une portion de la cotisation émise, calculée prorata temporis.



ALSINA  
vous garantit  
la confidentialité.

ALSINA vous  
garantit  
la neutralité.

## 7.2 Le droit de renonciation en cas de démarchage à domicile

### Article L 112-9 du Code des Assurances

Si le présent **contrat** a été conclu dans le cadre d'un démarchage à votre domicile, à votre résidence ou sur votre lieu de travail, **vous** pouvez y renoncer dans les 14 jours à compter de sa conclusion.

Cette faculté peut être exercée par l'envoi d'un courrier recommandé, ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception rédigé selon le modèle suivant : je soussigné(e) (nom, prénom et adresse) déclare renoncer à mon adhésion au **contrat** ----- proposé par l'**assureur** que j'ai signé le ----- (date) par l'intermédiaire de (nom du courtier en assurance) et demande le remboursement de toute cotisation éventuellement déjà encaissée. (date et signature).

Si **vous** avez connaissance d'un **sinistre** mettant en jeu la garantie du **contrat**, **vous** ne pouvez plus exercer le droit de renonciation.

En cas de renonciation, **vous** êtes tenu au paiement de la partie de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru.

## 7.3 Le secret professionnel

### Article L 127-7 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** d'assurance de protection juridique, sont tenues au secret professionnel.

## 7.4 L'obligation de désistement

Toute personne, chargée d'une prestation juridique, qui a un intérêt direct ou indirect à son objet, doit se désister.

## 7.5 L'examen de vos réclamations - La médiation de la consommation

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**, sa distribution ou le traitement d'un dossier, peut être formulée par priorité auprès de votre interlocuteur habituel, et si sa réponse ne **vous** satisfait pas, auprès du Service Relation Clientèle de l'**assureur** :

- par email à [relationclient@cfdp.fr](mailto:relationclient@cfdp.fr)
- en remplissant le formulaire de réclamation sur le site internet de Cfdp : [www.cfdp.fr/deposer-une-reclamation](http://www.cfdp.fr/deposer-une-reclamation),
- ou par courrier : Cfdp Service Relation Client - Immeuble l'Europe, 62 rue de Bonnel - 69003 LYON

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

Si la réponse ne **vous** satisfait pas, **vous** pouvez saisir gratuitement le Médiateur de la consommation dont voici les coordonnées :

La Médiation de l'Assurance  
TSA 50110 - 75441 PARIS Cedex 09  
[www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur](http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur)

L'**assureur** s'engage par avance à respecter la position qui sera prise par la Médiation de l'Assurance.

## 7.6 Le désaccord ou l'arbitrage

### Article L 127-4 du Code des Assurances

En cas de désaccord entre **vous** et l'**assureur** au sujet de mesures à prendre pour régler un différend, 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 judiciaire statuant selon la procédure accélérée au fond.

Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à la charge de l'**assureur**. Toutefois, 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 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 contractuels garantis.

L'indépendance de l'assureur par rapport à tous types de contrat Dommages ou de Responsabilité rend le conflit d'intérêts improbable...

Mais en cas de problème entre vous et l'assureur, ALSINA vous offre une procédure simplifiée.

## 7.7 Le conflit d'intérêts

### Article L 127-5 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 (à savoir la liberté de choisir un **avocat** ou une autre personne qualifiée pour **vous** assister) et de la possibilité de recourir à la procédure mentionnée à l'article L127-4.

## 7.8 La protection de vos données

Conformément à la loi 2014-344 du 17 mars 2014, si **vous** ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de la part d'un professionnel avec lequel **vous** n'avez pas de relation contractuelle préexistante, **vous** pouvez **vous** inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) ou par courrier auprès de l'organisme OPPOSETEL, à l'adresse suivante : Société Opposetel – Service Bloctel 6, rue Nicolas Siret - 10000 Troyes.

Aux termes du Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (RGPD) et de la loi Informatique et Libertés modifiée, l'**assureur** doit **vous** donner plus de contrôle et de transparence sur l'utilisation de vos données personnelles en **vous** expliquant quelles données sont collectées, dans quelle finalité, mais également comment il les protège et quels sont vos droits à leur égard.

### § 1. Collecte et finalités d'utilisation de vos données personnelles

Les données à caractère personnel sont recueillies par l'**assureur**, directement ou indirectement (par son réseau de courtiers et partenaires). Les données collectées sont essentiellement des données d'identification et de situations familiale et professionnelle. Le traitement de ces données personnelles a pour principale finalité la passation, la gestion (y compris commerciale) et l'exécution du **contrat** d'assurance. Les données collectées sont également susceptibles, en tout ou partie, d'être utilisées (i) dans le cadre de contentieux éventuel (judiciaire ou arbitral), (ii) pour la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCBFT), (iii) pour le traitement des réclamations clients, (iv) plus largement afin de permettre à l'**assureur** de se conformer à une réglementation applicable ou encore (v) afin d'améliorer, le cas échéant,



le(s) produit(s) d'assurance, d'évaluer votre situation au regard de vos besoins d'assurance, d'évaluer la qualité des produits ou services fournis (enquête qualité et de satisfaction).

Le responsable du traitement de vos données personnelles est Cfdp Assurances SA, 62 rue de Bonnel - Immeuble l'Europe - 69003 Lyon.

La base juridique du traitement de vos données est fondée soit sur la gestion et l'exécution de votre **contrat** d'assurance, soit sur le respect des obligations légales et réglementaires de l'**assureur**.

Pour les finalités indiquées précédemment, tout ou partie de ces données pourront être utilisées par différents services de l'**assureur** et pourront le cas échéant être transmises à ses courtiers, partenaires, mandataires, réassureurs, organismes professionnels, sous-traitants missionnés ainsi qu'aux organismes d'assurance des personnes impliquées et aux organismes et autorités publics.

## § 2. Localisation de vos données personnelles

Les données personnelles collectées par l'**assureur** sont hébergées dans l'Union Européenne. Si un transfert hors de l'Union Européenne des données personnelles collectées et traitées devait être réalisé, des garanties seraient prises pour l'encadrer juridiquement et assurer un bon niveau de protection de ces données.

## § 3. Durée de conservation de vos données personnelles

Ces données sont conservées durant une période maximale correspondant au temps nécessaire aux différentes opérations ci-dessus listées ou pour la durée spécifiquement prévue par la CNIL (normes pour le secteur de l'assurance) ou encore par la loi (prescriptions légales).

Vos données personnelles ne seront pas conservées plus longtemps que nécessaire pour satisfaire ces finalités.

## § 4. Vos droits à la protection de vos données

Conformément à la loi sur la protection des données personnelles, **vous** disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification, d'opposition et de suppression des données **vous** concernant en envoyant un email à l'adresse suivante : [dpd@cfdp.fr](mailto:dpd@cfdp.fr) ou par courrier à Cfdp Assurances – Délégué à la Protection des Données – 62 rue de Bonnel - Immeuble l'Europe – 69003 Lyon. **Vous** disposez également du droit à la limitation du traitement et du droit de demander le transfert de vos données (droit à la portabilité).

Pour exercer l'un quelconque de vos droits, merci de préciser vos nom, prénom et email. **Nous** pourrions être amenés à **vous** demander une copie recto-verso d'un justificatif d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité, passeport).

Le responsable de traitement se réserve le droit de ne pas accéder à votre demande si le traitement des données est nécessaire à l'exécution du **contrat**, au respect d'une obligation légale ou à la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

Le délégué à la protection des données de l'**assureur** traitera votre demande dans les meilleurs délais. En cas de désaccord persistant en lien avec la gestion de vos données personnelles, **vous** avez la possibilité de saisir la CNIL à l'adresse suivante : Commission Nationale Informatique et Libertés, 3 place de Fontenoy 75007 Paris, [www.cnil.fr/fr/vous-souhaitez-contacter-la-cnil](http://www.cnil.fr/fr/vous-souhaitez-contacter-la-cnil), Tel : 01 53 73 22 22.

## § 5. Sécurité

L'**assureur** accorde la plus haute importance à la sécurité et à l'intégrité des données personnelles de ses **assurés** et prospects et il s'engage à traiter vos données personnelles en ayant recours à des mesures de

sécurité appropriées sur le plan technique et au niveau de l'organisation. Pour en savoir plus sur les traitements de vos données personnelles et sur l'exercice de vos droits sur ces données l'**assureur vous** invite à consulter la page « Politique de confidentialité » de son site internet [www.cfdp.fr](http://www.cfdp.fr).

## 7.9 L'autorité de contrôle

L'autorité de contrôle de l'**assureur** est l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution), 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

# #08 LES EXCLUSIONS

ALSINA **vous** offre les garanties décrites à l'article 3 pour tout ce qui n'est pas exclu ci-dessous.

## 8.1 Les exclusions générales

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

- LES **LITIGES** TROUVANT LEUR ORIGINE DANS UNE GUERRE CIVILE OU ÉTRANGÈRE, UNE ÉMEUTE, UN MOUVEMENT POPULAIRE, UNE MANIFESTATION, UNE RIXE, UN ATTENTAT, UN ACTE DE VANDALISME, DE SABOTAGE OU DE TERRORISME,
- LES **LITIGES** DONT LE **FAIT GÉNÉRATEUR** EST ANTÉRIEUR ET CONNU DE **VOUS** À LA PRISE D'EFFET DU **CONTRAT** OU QUI PRÉSENTENT UN CARACTÈRE NON ALÉATOIRE À LA SOUSCRIPTION,
- LES **LITIGES** EN RAPPORT AVEC UNE VIOLATION DES OBLIGATIONS LÉGALES, CONTRACTUELLES OU INCONTESTABLES QUE **VOUS** AVEZ COMMISE INTENTIONNELLEMENT,
- LES **LITIGES** EN RAPPORT AVEC UNE FAUTE, UN ACTE FRAUDULEUX OU DOLOSIF QUE **VOUS** AVEZ COMMIS VOLONTAIREMENT CONTRE LES BIENS ET LES PERSONNES EN PLEINE CONSCIENCE DE LEURS CONSÉQUENCES DOMMAGEABLES OU NUISIBLES,
- LES **LITIGES** RÉSULTANT DE L'INEXISTENCE D'UN DOCUMENT À CARACTÈRE OBLIGATOIRE, DE SON INEXACTITUDE DÉLIBÉRÉE OU DE SA NON FOURNITURE DANS LES DÉLAIS PRESCRITS,
- LES **LITIGES** GARANTIS PAR UNE COMPAGNIE D'ASSURANCE DOMMAGES OU RESPONSABILITÉ CIVILE AINSI QUE CEUX RELEVANT DU DÉFAUT DE SOUSCRIPTION PAR **VOUS** D'UNE ASSURANCE OBLIGATOIRE, SAUF OPPOSITION D'INTÉRÊTS OU REFUS DE GARANTIE INJUSTIFIÉ,
- LES **LITIGES** SURVENANT LORSQUE **VOUS** ÊTES EN ÉTAT D'IVRESSE PUBLIQUE ET MANIFESTE, LORSQUE VOTRE TAUX D'ALCOOLÉMIE EST ÉGAL OU SUPÉRIEUR À CELUI LÉGALEMENT ADMIS DANS LE PAYS OÙ A LIEU LE **SINISTRE**, LORSQUE **VOUS** ÊTES SOUS L'INFLUENCE DE SUBSTANCES OU DE PLANTES CLASSÉES COMME STUPÉFIANTS OU LORSQUE **VOUS** REFUSEZ DE **VOUS** SOUMETTRE À UN DÉPISTAGE,

- LES **LITIGES** COLLECTIFS DU TRAVAIL OU RELATIFS À L'EXPRESSION D'OPINIONS POLITIQUES, RELIGIEUSES, PHILOSOPHIQUES OU SYNDICALES,
- LES **LITIGES** RELATIFS À LA GESTION OU À L'ADMINISTRATION D'UNE SOCIÉTÉ CIVILE OU COMMERCIALE, D'UNE ASSOCIATION OU D'UNE COPROPRIÉTÉ, AINSI QUE CEUX LIÉS À UN MANDAT ÉLECTIF,
- LES ACTIONS ENGAGÉES CONTRE VOS DÉBITEURS S'ILS FONT L'OBJET D'UNE PROCÉDURE DE SAUVEGARDE, DE REDRESSEMENT OU DE LIQUIDATION JUDICIAIRES TELLES QUE DÉFINIES AU LIVRE VI DU CODE DE COMMERCE OU LEURS ÉQUIVALENTS DANS TOUT AUTRE PAYS,
- LES **LITIGES** RELATIFS À LA VENTE D'UN BIEN IMMOBILIER,
- LES **LITIGES** LIÉS À LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE,
- LES **LITIGES** RELEVANT DU CODE DE L'URBANISME OU DE L'EXPROPRIATION,
- LES **LITIGES** RELATIFS AUX CONSTRUCTIONS ET TRAVAUX DONT LA FACTURATION GLOBALE EXCÈDE 20 000 € TTC,
- LE DROIT DES PERSONNES (LIVRE 1<sup>ER</sup> DU CODE CIVIL), LES SUCCESSIONS, LIBÉRALITÉS ET LES RÉGIMES MATRIMONIAUX,
- LE RECouvreMENT DE VOS **CRÉANCES** (SAUF CONVENTION CONTRAIRE ET DÉROGATOIRE PRÉVUE À L'ARTICLE 3),
- LES **LITIGES** RELATIFS À LA QUALITÉ DE PROPRIÉTAIRE BAILLEUR (SAUF CONVENTION CONTRAIRE ET DÉROGATOIRE PRÉVUE À L'ARTICLE 3),
- LES **LITIGES JURIDIQUEMENT INSOUTENABLES**.

## 8.2 Les frais exclus

QUE CE SOIT EN RECOURS OU EN DÉFENSE, L'ASSUREUR NE PREND JAMAIS EN CHARGE :

- LES FRAIS ENGAGÉS SANS SON ACCORD PRÉALABLE,
- LES AMENDES, LES CAUTIONS, LES CONSIGNATIONS PÉNALES, LES ASTREINTES, LES INTÉRÊTS ET PÉNALITÉS DE RETARD,
- TOUTE SOMME DE TOUTE NATURE À LAQUELLE **VOUS** POURRIEZ ÊTRE CONDAMNÉ À TITRE PRINCIPAL ET PERSONNEL,
- TOUTE SOMME DE TOUTE NATURE EXPOSÉE PAR LA PARTIE ADVERSE ET QUE **VOUS** DEVEZ SUPPORTER PAR DÉCISION JUDICIAIRE, OU QUE **VOUS** AVEZ ACCEPTÉ DE PRENDRE EN CHARGE DANS LE CADRE D'UN PROTOCOLE D'ACCORD, UNE PROCÉDURE PARTICIPATIVE, UN ARBITRAGE OU UNE MÉDIATION,
- 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 DES ÉMOLUMENTS PROPORTIONNELS,
- LES HONORAIRES DE RÉSULTAT.



## DÉFINITION DES TERMES PRINCIPAUX

**VOUS** : Fait référence au(x) **bénéficiaire(s)** du **contrat**, sauf stipulation contraire.

**SOUSCRIPTEUR** : La personne physique qui souscrit le **contrat** et qui s'engage pour son propre compte et/ou pour le compte des **bénéficiaires**.

**ASSUREUR** : Cfdp 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.

**NOUS** : Fait référence à l'**assureur**.

**TIERS** : Toute personne étrangère au **contrat**, c'est-à-dire toutes personnes autres que l'**assureur**, le **souscripteur** et le(s) **bénéficiaire(s)**.

**LITIGE** : Situation conflictuelle **vous** opposant à un **tiers**, découlant du **fait générateur**.

**SINISTRE** : Dans le cadre d'un **litige vous** opposant à un **tiers**, le **sinistre** est le **refus** qui est opposé à une réclamation dont **vous** êtes l'auteur ou le destinataire. C'est le moment à partir duquel **vous** devez **nous** le déclarer, conformément à l'article 5 des conditions générales.

## DÉFINITION DES AUTRES TERMES UTILISÉS

**ALÉA** : Caractère incertain d'un événement.

**ASSURÉ** : La personne qui souscrit le **contrat** pour son compte et pour celui des **bénéficiaires** désignés aux conditions particulières.

**AUXILIAIRE DE JUSTICE** : Désigne collectivement l'ensemble des professions qui concourent au fonctionnement du service public de la Justice, et notamment les **avocats** et **huissiers**.

**AVOCAT** : **Auxiliaire de justice** qui délivre des consultations juridiques, rédige des actes, défend les intérêts de ceux qui lui confient leur dossier et les représente devant les juridictions.

**BÉNÉFICIAIRE** : Toute(s) personne(s) pouvant prétendre au bénéfice des garanties du **contrat**, telle(s) que définie(s) aux présentes conditions générales, et visée(s) aux conditions particulières.

**CONFLIT D'INTÉRÊTS** : Toute situation présente ou anticipée où vos intérêts sont en contradiction avec ceux de l'**assureur**.

**CONTRAT** : Les présentes conditions générales et les conditions particulières afférentes.

**CRÉANCE** : Facture que **vous** avez émise en rémunération de vos prestations ou activités. Pour être recouvrable, cette **créance** doit être à la fois certaine (son existence n'est pas contestée), liquide (son montant est déterminé) et exigible (elle est arrivée à terme) ; votre débiteur doit également être identifié et solvable.

**DÉCHÉANCE DU DROIT À GARANTIE** : Perte du droit à bénéficier des garanties du **contrat** en raison du non-respect des conditions de mise en œuvre de la garantie et notamment les obligations énoncées à l'article 5.

**DÉLAI DE CARENCE** : Période au terme de laquelle les garanties du **contrat** prennent effet.

**DÉPENS** : Partie des frais engendrés par une procédure judiciaire qui peuvent être mis à la charge d'une partie au procès par décision de justice (droit de timbre et d'enregistrement, droits de plaidoiries, frais dus aux officiers ministériels, frais et vacations des **experts**, frais d'interprétariat et de traduction...) et définis aux articles 695 et suivants du Code de Procédure Civile.

**EXPERT** : Technicien ou **spécialiste** mandaté en raison de ses compétences afin d'examiner une question de fait d'ordre technique requérant ses connaissances en la matière. Il est dit « JUDICIAIRE » lorsqu'il est mandaté par un juge afin de l'éclairer sur sa décision.

**FAIT GÉNÉRATEUR** : Évènement ou fait connu de l'**assuré**, et susceptible de faire naître un préjudice ou de constituer une atteinte à un droit, que l'**assuré** subit ou cause à un **tiers**, préalablement ou concomitamment à toute réclamation. Dans le domaine Pénal : Prise de conscience qu'un évènement ou un fait subi ou causé par l'**assuré** est susceptible d'être réprimé par la loi.

**FRANCHISE** : Part des frais et honoraires acquittés par **vous** restant à votre charge dans le cadre d'un **litige** sur le terrain judiciaire, l'**assureur** prenant en charge le différentiel dans la limite des **plafonds** contractuels.

**HUISSIER** : **Auxiliaire de justice** habilité à dresser des constats, signifier des assignations ou des décisions de justice et à réaliser diverses autres missions.

**INSOLVABILITÉ** : Constatation sans équivoque de l'impossibilité pour une personne de payer ses dettes. L'**insolvabilité** notoire est constituée par un procès-verbal de carence dressé par un **huissier**, par une incarcération du débiteur, sa liquidation judiciaire ou lorsqu'il est sans domicile fixe.

**JURIDIQUEMENT INSOUTENABLE** : Dans le cadre d'un **litige**, caractère non défendable de votre position au regard de la réglementation et de la jurisprudence en vigueur.

**MONTANT EN PRINCIPAL** : Se définit comme la demande elle-même, par opposition aux accessoires tels que les intérêts, les **dépens** et autres frais annexes.

**PLAFOND** : Prise en charge maximale de l'**assureur** des frais et honoraires réglés pour l'intervention d'un **avocat**, **expert** ou sachant.

**PRESCRIPTION** : Perte de la possibilité de faire valoir un droit lorsqu'il n'a pas été exercé pendant un temps donné.

**REFUS** : Désaccord formalisé et non équivoque suite à une réclamation émanant de **vous** ou d'un **tiers** ou absence de réponse à cette réclamation dans un délai raisonnable ou réglementaire.

**SEUIL D'INTERVENTION** : **Montant en principal** du **litige** en deçà duquel la garantie de l'**assureur** n'est pas acquise.

**SPÉCIALISTE** : Personne qui a des connaissances approfondies dans une branche particulière d'un métier, d'une science, d'un sujet (notaire, médecin spécialisé, psychologue, consultants...).

**SUBROGATION** : Substitution de l'**assureur** pour l'exercice de vos droits et actions afin de les exercer en vos lieu et place.

# ALSINA

C'est le chêne en pays catalan.

Ce grand arbre de l'hémisphère nord a toujours eu depuis l'époque des druides une histoire chargée de symboles.

Sa longévité, jusqu'à six siècles, est traduite par les noces de chêne.

Majestueux, pouvant mesurer jusqu'à 45 mètres de haut, il protège.

Sa feuille frappée sur des monnaies ou médailles incarne le mérite et la stabilité.

Il a inspiré de nombreux poètes, des fables et des chansons...

Et bien sûr, il évoque Saint Louis qui, avec ses baillis, s'adossait à un chêne dans le parc du château de Vincennes pour écouter ceux qui avaient une "affaire" à régler et les aider à trouver une solution juste et raisonnable.

---

Les marques **Cfdp**® et **Alsina**® sont enregistrées auprès de l'Institut National de la Propriété Industrielle.

L'enregistrement confère à la société Cfdp Assurances un droit de propriété sur les marques **Cfdp**® et **Alsina**® pour les produits et services qu'elle a désignés (protection édictée par les dispositions légales des articles L.711-1 et suivants et R.712-1 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle et par la directive UE 2015/2436).



**Siège social**

Immeuble l'Europe 62 rue de Bonnel - 69003 LYON

[www.cfdp.fr](http://www.cfdp.fr)

S.A. au Capital de 1 692 240 €. RCS Lyon 958 506 156 B. Entreprise régie par le Code des Assurances