

Notice d'information

Cher client,

Compte tenu des informations que vous nous avez communiquées, nous vous recommandons la souscription du présent contrat d'assurance. Ce contrat d'assurance se compose des Conditions Générales présentées ci-après et qui vous ont été communiquées lors de votre souscription au contrat d'assurance.

Avant de souscrire le contrat d'assurance, nous vous invitons à lire attentivement la présente Notice d'information ainsi que les Conditions Générales. Elles vous précisent vos droits et obligations et ceux de l'Assureur et répondent aux questions éventuelles que vous vous posez.

Qui est l'Assureur ?

AWP P&C

Société anonyme au capital social de 18 510 562,50 euros, 519 490 080 RCS Bobigny, siège social : 7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen - Entreprise privée régie par le Code des assurances.

Qui est le distributeur ?

ASSURANCES CONSEIL BROTEAUX

Société par actions simplifiée au capital social de 30.000,00 euros, 800 182 818 RCS Lyon, siège social : 23 rue Professeur Weill - 69006 Lyon - courtage en assurance et en réassurance - Inscription ORIAS 14 002 471-<http://www.orias.fr> - désignée sous la marque commerciale « LTOA Assurances » ou « CIEL Rapatriement ».

Dans le cadre du contrat d'assurance, le Distributeur :

- travaille avec AWP P&C,
- perçoit une commission incluse dans votre prime,
- ne propose pas de service de recommandation.

A qui s'adresse le contrat ?

Le contrat s'adresse à toute personne physique souhaitant bénéficier de garanties d'assistance en cas de décès et sous réserve des conditions ci-après.

Quelles sont les conditions pour bénéficier du contrat ?

Vous devez avoir votre Domicile en France (France métropolitaine, Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion, Saint-Barthélemy, Saint-Martin (partie française) et Monaco).

Quelle est la date d'effet et la durée de votre contrat ?

Le contrat prend effet à compter de sa date de souscription pour une durée d'un (1) an. A l'issue de cette période, il cesse de plein droit.

Les garanties s'appliquent conformément aux conditions prévues dans les « Dispositions Administratives » à l'article H.3 « Modalités de prise d'effet et de cessation de la garantie » des Conditions Générales.

Quelles sont les garanties prévues au contrat ?

- Ce sont les garanties détaillées dans les Conditions Générales et pour lesquelles vous allez acquitter la prime correspondante.
- Pour connaître les montants et plafonds de prise en charge relatives à chacune des garanties, nous vous invitons à vous référer au tableau des plafonds et conditions qui figure à l'article C « Prestations et plafonds » des Conditions Générales. Figurent également à l'article F « Exclusions » des Conditions Générales, la liste des exclusions applicables.

Points d'attention

- ✓ Vous pouvez ou non disposer d'un droit de renonciation suite à la souscription du contrat d'assurance. Les conditions et modalités d'exercice de cette faculté sont détaillées dans les « Dispositions Administratives » à l'article H.4 « Faculté de renonciation » des Conditions Générales.
- ✓ Afin d'éviter la multi-assurance, conformément à l'article L112-10 du Code des assurances :

Vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de trente jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités. Toutefois, si vous bénéficiez d'une ou de plusieurs primes d'assurance qui vous sont offertes, de telle sorte que vous n'avez pas à payer une prime sur un ou plusieurs mois au début d'exécution du contrat, ce délai ne court qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première prime.

L'exercice du droit de renonciation est subordonné aux quatre conditions suivantes :

- 1° Vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- 2° Ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- 3° Le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- 4° Vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.

Par ailleurs, pour éviter un cumul d'assurances, vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le contrat que vous avez souscrit.

- ✓ La qualité de service et la satisfaction de nos clients sont au centre de nos préoccupations. Si toutefois nos services ne vous avaient pas donné entière satisfaction, vous pouvez nous contacter selon les termes prévus dans les « Dispositions Administratives » à l'article H.11 « Modalités d'examen des réclamations » des Conditions Générales.

Conditions Générales - Contrat d'assurance Rapatriement de corps

Comment nous contacter ?

Pour bénéficier des prestations d'assistance en cas de décès, veuillez Nous contacter préalablement :

- au + 33 1 40 255 255 (Appel non surtaxé),
- Accès sourds et malentendants <https://accessibilite.votreassistance.fr> accessible 24h/24 et 7j/7.

Nous demanderons les informations suivantes :

- le numéro du contrat d'assurance ;
- le nom et le prénom de l'Assuré décédé ;
- le numéro de téléphone auquel un autre Assuré, un Membre de la famille ou un Proche peut être joint ;
- l'adresse de l'Assuré.

A. Qu'est-ce qui est assuré ?

Les présentes conditions générales (ci-après « Conditions Générales ») prévoient des prestations d'assistance lorsque survient l'évènement garanti tel que défini dans la section B.2.

Les prestations prévues par les Conditions Générales s'appliquent aux personnes désignées lors de la souscription du présent contrat d'assurance rapatriement de corps, ci-après le « contrat d'assurance ».

TERRITORIALITÉ

Notre assistance est délivrée lorsque l'évènement garanti survient :

- en **France**,
- hors de **France** pendant les 90 premiers jours de déplacement, **à l'exclusion des Pays non couverts**.

DURÉE DE VALIDITÉ

Les prestations sont accordées exclusivement pour l'évènement survenu pendant la durée de validité du contrat d'assurance.

ÉVÈNEMENT GARANTI

Evènement garanti	
Décès	✓

Veuillez consulter la section B.2 pour connaître la définition de l'évènement garanti.

B. Définitions

B.1 DEFINITIONS DES TERMES UTILISES

Les termes ou expressions utilisés dans les Conditions Générales qui commencent par une lettre majuscule auront la signification suivante :

Assuré(s)/Vous/Votre : la/les personne(s) désignée(s) dans le contrat d'assurance, à savoir :

- le Souscripteur du contrat d'assurance ainsi que :
- son Conjoint,
- et/ou leurs Enfants.

Conjoint : personne avec qui le Souscripteur habite (époux(se), concubin notoire ou partenaire du Pacs) depuis au moins 6 (six) mois.

Conditions Générales : présent document. Veuillez noter que seules les conditions énoncées dans le présent document sont valables.

Délai de carence : période pendant laquelle les prestations d'assistance ne s'appliquent pas.

Domicile : adresse du domicile fiscal du Souscripteur situé en France.

Enfant(s) : enfant(s) ou petit-enfant(s) fiscalement à la charge du Souscripteur ou à celle de son Conjoint, vivant au Domicile.

Étranger : tout pays, à l'exclusion de la France et des Pays non couverts.

France : France métropolitaine, Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion, Saint-Barthélemy, Saint-Martin (partie française) et Monaco.

Médecin : personne légalement autorisée à pratiquer la médecine ; docteur en médecine.

Membre de la famille : un membre de la famille de l'Assuré fiscalement à sa charge et vivant au Domicile, autre que le Conjoint ou l'(es) Enfant(s).

Nous/Notre :

AWP P&C - SA au capital de 18 510 562,50 € - 519 490 080 RCS Bobigny - siège social : 7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen, entreprise privée régie par le Code des assurances, ci-après l' « Assureur ».

Les prestations sont mises en œuvre par **AWP France SAS** - SAS au capital de 7 584 076,86 € - 490 381 753 RCS Bobigny - siège social : 7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen - Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669 - <http://www.orias.fr/>

Pays non couverts : Corée du Nord. La liste mise à jour des pays exclus, est disponible sur le site d'AWP France SAS à l'adresse suivante : <http://paysexclus.votreassistance.fr>

Période d'assurance : période de validité du contrat d'assurance.

Prestataire : prestataire de services professionnel référencé par **Nous**.

Proche : toute personne, Membre de la famille ou non, résidant en France et désignée par l'Assuré ou un Membre de la famille.

Souscripteur : signataire du contrat d'assurance qui s'engage, de ce fait, à régler la prime d'assurance correspondante.

Tiers : personne physique ou morale, autre que l'Assuré.

Transport : transport organisé par Nous.

B.2 DEFINITION DE L'EVENEMENT GARANTI

Dans cette section, **Nous** donnons des définitions et/ou des descriptions claires des évènements garantis par le contrat d'assurance.

Décès : cessation définitive des fonctions vitales de l'organisme constatée par un Médecin, **à l'exclusion du suicide**.

B.3 POINTS D'ATTENTION

Lors de la 1^{ère} souscription du contrat d'assurance :

- *le Souscripteur est déjà titulaire d'un contrat d'assurance obsèques souscrit par l'intermédiaire de LTOA, et ce contrat d'assurance arrive à échéance* :
le Souscripteur peut souscrire le présent contrat d'assurance sans limite d'âge et sans application d'un délai de carence pour la mise en œuvre des prestations ;
- *Dans tous les autres cas (CIEL RAPATRIEMENT)* :
le Souscripteur peut souscrire le présent contrat d'assurance jusqu'à l'âge de 69 ans révolus, avec application d'un délai de carence pour la mise en œuvre des prestations.
Le délai de carence varie selon l'âge du Souscripteur :

âge du Souscripteur à la date de souscription	Délai de carence
entre 1 an et 59 ans révolus	4 mois
entre 60 ans et 69 ans révolus	9 mois

Au-delà de la première année :

Toute nouvelle souscription s'effectue sans limite d'âge et sans application d'un délai de carence.

C. Prestations et Plafonds

Vous êtes couvert par **Votre** contrat d'assurance dans la limite de certains plafonds. Les prestations fournies et leurs plafonds sont présentés dans le tableau suivant :

TABLEAU DES PLAFONDS ET CONDITIONS

Dans la limite de 3.200 € par Assuré, répartis comme suit :

TRANSPORT		
Prestations	Prise en charge	Conditions & limites
Rapatriement du corps	Transport du corps : frais réels	Décès de l'Assuré survenu en France ou à l'Etranger.
	Frais supplémentaires de Transport des autres Assurés et des Membres de la famille restés sur place : frais réels	Décès de l'Assuré survenu en France ou à l'Etranger.

Assistance à la famille pour les funérailles	Transport d'un Assuré ou d'un Membre de la famille vers le lieu des funérailles : dans la limite de 500 € par événement garanti	Décès de l'Assuré. L'inhumation a lieu dans le pays d'origine de l'Assuré décédé, autre que la France.
Frais funéraires	Remboursement des frais funéraires : dans la limite de 1 500 € par événement garanti	Décès de l'Assuré 1 prestation par an

D. Définition des Prestations

Nous nous réservons le droit de vérifier la qualité d'Assuré et la preuve de la survenance d'un événement garanti.

Lorsqu'une demande d'assistance **Nous** est adressée, **Nous** demandons les pièces justificatives nécessaires. **Nous** organisons et prenons en charge les prestations décrites ci-après, dans les limites de celles relatives aux événements garantis et selon les conditions indiquées dans le Tableau des Plafonds et Conditions.

Lors de toute demande d'assistance, les décisions relatives à la nature, au caractère approprié et au mode d'organisation des mesures à prendre Nous appartiennent exclusivement.

La mise en œuvre des prestations est subordonnée aux disponibilités locales et aux horaires d'ouverture des réseaux de Prestataires.

REMARQUE

Les montants des garanties s'entendent toutes taxes comprises.

D.1 TRANSPORT

a. Rapatriement du corps

En cas de **Décès** d'un **Assuré**, **Nous** organisons et prenons en charge :

- Le **Transport** du corps du lieu de mise en bière jusqu'au lieu d'établissement de l'opérateur funéraire du lieu d'inhumation ou de crémation choisi par l'**Assuré** ou les **Membres de la famille ou un Proche** ;
Cette prestation comprend les frais funéraires nécessaires audit **Transport** (pour un cercueil du modèle le plus simple) et conformes à la législation locale à **l'exclusion des frais d'inhumation (ou de crémation), d'embaumement et de cérémonie** ;
- Les frais supplémentaires de **Transport** des Assurés et **Membres de la famille** restés sur place dans la mesure où les moyens initialement prévus pour leur retour ne peuvent plus être utilisés à la suite du **Décès**.

b. Assistance à la famille pour les funérailles

Sur demande de la famille, **Nous** organisons et prenons en charge le **Transport** d'un Assuré ou d'un **Membre de la famille** de l'Assuré décédé jusqu' au lieu d'inhumation ou de crémation dans le pays d'origine, **autre que la France**.

Nous pouvons également organiser et prendre en charge le transfert de la personne transportée (Transport aller-retour) pour assister aux funérailles dans le pays d'inhumation ou de crémation, dans la limite du montant indiqué dans le Tableau des Plafonds et Conditions.

c. Frais funéraires

Nous procédons au remboursement dans la limite du montant indiqué dans le Tableau des Plafonds et Conditions, pour les frais funéraires nécessaires au **Transport** (pour un cercueil du modèle le plus simple) et conformes à la législation locale à **l'exclusion des frais d'inhumation (ou de crémation), d'embaumement et de cérémonie.**

E. Limites de Nos interventions

Nous ne pouvons être tenu responsable de l'inexécution des prestations ou des retards dans l'exécution de Nos prestations en raison de :

- La défaillance ou l'interruption des réseaux téléphoniques ou informatiques ;**
- Un cas de force majeure ou un dommage causé par un Tiers ;**
- Suite à des événements tels que des grèves, émeutes, instabilité politique connue, représailles, embargos, sanctions économiques (récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site internet du Ministère de l'Économie et des Finances : <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales> ;**
- En cas de retard et/ou d'impossibilité d'obtenir des documents administratifs ;**

- En cas de recours à des services publics ou organismes locaux auxquels Nous sommes tenu de faire appel en vertu des réglementations locales et/ou internationales ;**
- En cas de restrictions susceptibles d'être imposées par des sociétés de transport (en particulier les compagnies aériennes), de restrictions applicables jusqu'au début du transport et susceptibles d'être modifiées sans autre préavis. En conséquence, le transport ne sera possible que si la société de transport ne s'y oppose pas.**

F. Exclusions

Outre les exclusions prévues dans les Conditions Générales, sont toujours exclus :

- **les frais engagés sans Notre accord préalable,**
- **les frais qui ne peuvent être justifiés par des pièces justificatives,**
- **le suicide et la tentative de suicide ou les conséquences d'une tentative de suicide de l'Assuré,**
- **les dommages consécutifs à la consommation d'alcool par l'Assuré ou l'absorption par l'Assuré de médicaments non prescrits médicalement, de drogues ou stupéfiants,**
- **les conséquences de :**
 - o **l'exposition à des agents biologiques infectieux,**
 - o **l'exposition à des agents chimiques y compris le gaz de combat,**
 - o **l'exposition à des agents incapacitants,**
 - o **l'exposition à des agents radioactifs,**
 - o **l'exposition à des agents neurotoxiques ou à des effets neurotoxiques persistants, faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures de prévention ou de surveillance ou recommandations spécifiques des autorités sanitaires internationales ou locales du pays de séjour de l'Assuré,**
- **les dommages causés intentionnellement par un Assuré et ceux résultant de sa participation à un crime, un délit ou une rixe, sauf en cas de légitime défense,**
- **la perte d'autonomie antérieure à la date d'entrée en vigueur du contrat d'assurance,**
- **les conséquences de :**
 - o **des maladies et accidents antérieurs à la date d'entrée en vigueur du contrat d'assurance**
 - o **maladies psychologiques déjà diagnostiquées /**
 - o **affections de longue durée, maladies ou incapacité chroniques, déjà établies,**
- **les dommages résultant de soins esthétiques (y compris la chirurgie esthétique).**

G.Responsabilité

Nous ne pouvons en aucun cas Nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. Vous ou Vos Proches doivent, en cas d'urgence, prendre contact directement et en priorité avec les services locaux de secours d'urgence.

Nous ne serons pas tenu responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de nos obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'évènements tels que guerres civiles ou étrangères, révolutions, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site internet du Ministère de l'Economie et des Finances : <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales>, mouvements populaires, émeutes, sabotage, terrorisme, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques graves et les évènements imprévisibles d'origine naturelle.

Nous nous efforcerons néanmoins de tout mettre en œuvre pour Vous venir en aide.

L'organisation par Vous ou par Votre entourage de l'une des prestations de la Convention ne peut donner lieu à remboursement que si Nous avons été prévenu et avons donné Notre accord exprès. Les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que Nous aurions engagés pour organiser la prestation.

Notre responsabilité ne concerne que les services que Nous réalisons en exécution de la Convention. Nous ne serons pas tenu responsable :

- des actes réalisés par les Prestataires intervenant auprès de Vous en leur propre nom et sous leur propre responsabilité ;
- de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles consécutive à un cas de force majeure.

De même, Notre responsabilité ne pourra être recherchée dans le cas d'une utilisation ou interprétation erronée par Vous des renseignements communiqués ou des conseils prodigués par Nous.

H.Dispositions administratives

H.1 LOI APPLICABLE - LANGUE UTILISEE

Votre contrat d'assurance est régi par le Code des assurances.
Il se compose des présentes Conditions Générales rédigées en langue française.

H.2 DUREE DE VALIDITE DU CONTRAT D'ASSURANCE

Le contrat d'assurance est valable un (1) an à compter de sa date de souscription. A l'issue de cette période il cesse de plein droit.

H.3 MODALITÉS DE PRISE D'EFFET ET DE CESSATION DE LA GARANTIE

La garantie est acquise à partir de la date d'effet précisée dans Votre contrat d'assurance.
La garantie cesse à l'échéance du contrat d'assurance.

H.4 FACULTÉ DE RENONCIATION

Vous pouvez disposer d'une faculté de renonciation suite à la souscription d'un contrat d'assurance.

a. Cas de renonciation

- **Multi-assurance**

Conformément aux dispositions de l'article L112-10 du Code des assurances, lorsque **Vous** souscrivez à des fins non professionnelles un contrat d'assurance constituant **un complément d'un bien ou d'un service vendu par un intermédiaire**, si **Vous** justifiez d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par le présent contrat, **Vous** pouvez renoncer audit contrat, sans frais ni pénalités tant qu'il n'a pas été intégralement exécuté ou que **Vous** n'avez fait intervenir aucune garantie. Cette renonciation doit intervenir dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la conclusion du présent contrat d'assurance.

Lorsque **Vous** bénéficiez d'une ou de plusieurs primes d'assurance gratuites, le délai de renonciation ne court qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première prime.

- **Ventes à distance**

Conformément à l'article L112-2-1 du Code des assurances, un droit de renonciation s'applique aux polices d'assurance conclues à distance, notamment vendues en ligne, sans la présence physique simultanée des parties au contrat lors du démarchage ou hors établissement habituel du vendeur. Cette renonciation doit intervenir dans un délai de trente (30) jours calendaires révolus à compter de la conclusion du présent contrat d'assurance.

Ce droit de renonciation ne s'applique pas aux contrats d'assurance de voyage ou de bagage ou aux polices d'assurance similaires à court terme d'une durée inférieure à un (1) mois. La durée du contrat d'assurance correspond à la période entre sa date de souscription et la date de cessation de toutes les garanties.

b. Modalités d'exercice de la faculté de renonciation

Lorsque le contrat d'assurance est éligible à la faculté de renonciation dans les conditions définies ci-dessus, **Vous** pouvez exercer cette faculté en retournant une lettre ou tout autre support durable dûment daté et signé adressé à LTOA Assurances avant l'expiration du délai indiqué ci-dessus à compter de la date de conclusion du présent contrat d'assurance :

- soit **par courrier électronique** à l'adresse e-mail suivante : contact@ltoa-assurances.fr
- soit **par recommandé avec avis de réception** à l'adresse suivante :

LTOA Assurances
23 rue Professeur Weill - 69006 Lyon

Vous pouvez, si **Vous** le souhaitez, utiliser le modèle de lettre de renonciation ci-dessous :

« Je soussigné(e), Nom, prénom, date et lieu de naissance – souhaite renoncer aux garanties du contrat d'assurance n°922870 auquel j'ai souscrit auprès d'AWP P&C le ... (Date).

Fait à ... (Lieu). Le ... (Date) et Signature : ... ».

Si **Vous** exercez cette faculté, le présent contrat d'assurance sera résilié à sa date d'effet. **Vous** serez remboursé de la prime correspondante au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date de réception de **Votre** demande de renonciation.

Le droit de renonciation ne peut pas être exercé si **Vous** avez mis en œuvre des garanties du présent contrat d'assurance dans le cadre d'un sinistre déclaré pendant le délai indiqué ci-dessus ; par conséquent aucun remboursement de prime ne sera effectué.

H.5 SANCTIONS APPLICABLES EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION À LA SOUSCRIPTION

- Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de Votre part dans la déclaration du risque est sanctionnée par la nullité du présent contrat d'assurance dans les conditions prévues par l'article L113-8 du Code des assurances.
- L'omission ou la déclaration inexacte de Votre part, dont la mauvaise foi n'est pas établie est sanctionnée dans les conditions prévues par l'article L113-9 du Code des assurances :
Nous avons le droit soit de maintenir le présent contrat d'assurance moyennant une augmentation de prime, soit de résilier le contrat sous dix (10) jours par lettre recommandée, en remboursant la part de prime trop perçue.

H.6 SANCTIONS APPLICABLES EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION INTENTIONNELLE AU JOUR DU SINISTRE

Toute fraude, réticence ou fausse déclaration intentionnelle de Votre part ou de celle de vos ayants-droits sur les circonstances ou les conséquences d'un sinistre entraîne la perte de tout droit à prestation ou indemnité pour ce sinistre.

H.7 DEMANDE DE REMBOURSEMENT DES FRAIS FUNERAIRES

Afin de bénéficier du remboursement des frais avancés avec Notre accord, tous les justificatifs originaux permettant d'établir le bien-fondé de la demande doivent Nous être communiqués par courrier à l'adresse suivante :

AWP France SAS
Service Relations Clientèle – RELAC01
7 rue Dora Maar
CS 60001
93488 Saint-Ouen Cedex

Les prestations qui n'ont pas été demandées préalablement, ne donnent pas droit à remboursement ni à indemnité compensatoire.

H.8 ASSURANCES CUMULATIVES

Si **Vous** êtes couvert pour les mêmes garanties auprès d'autres assureurs, **Vous** devez **Nous** en informer et **Nous** communiquer leurs coordonnées ainsi que l'étendue de leurs garanties, conformément à l'article L 121-4 du Code des assurances.

Il est possible d'obtenir l'indemnisation des dommages en s'adressant à l'assureur choisi.

Ces dispositions ne concernent pas les prestations d'assistance.

H.9 SUBROGATION DANS LES DROITS ET ACTIONS DE L'ASSURE

En contrepartie du paiement de l'indemnité et à concurrence du montant de celle-ci, l'Assureur devient bénéficiaire des droits et actions que l'Assuré possédait contre tout responsable du Sinistre, conformément à l'article L 121-12 du Code des assurances.

Si l'Assureur ne peut plus exercer cette action, par le fait de l'Assuré, il peut être déchargé de tout ou partie de ses obligations envers l'Assuré.

Ces dispositions ne concernent pas les prestations d'assistance.

H.10 PRESCRIPTION

Toute action dérivant du contrat d'assurance est prescrite par un délai de 2 (deux) ans à compter de l'événement qui y donne naissance, dans les conditions fixées à l'article L 114-1 du Code des assurances.

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier. La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

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

- Article L114-2 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 ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. ».

- Article L114-3 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. »

Information complémentaire :

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont énoncées aux articles 2240 et suivants du Code Civil, parmi ces dernières figurent notamment : la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait, la demande en justice même en référé, l'acte d'exécution forcée.

Pour connaître l'exhaustivité des causes ordinaires d'interruption de la prescription, se reporter aux articles du Code civil précités.

H.11 MODALITES D'EXAMEN DES RECLAMATIONS

S'il n'a pas pu être donné immédiatement entière satisfaction à **Votre** réclamation formulée par oral ou via une messagerie instantanée, celle-ci doit nous être adressée par écrit selon les modalités suivantes :

- Par mail : reclamation@votreassistance.fr
- Par courrier à l'adresse suivante : AWP France SAS - Traitement des réclamations - TSA 70002 - 93488 Saint-Ouen Cedex

Nous accuserons réception de **Votre** réclamation écrite dans les dix (10) jours ouvrables à compter de son envoi et **Nous Vous** apporterons une réponse écrite dans un délai maximal de deux (2) mois.

Vous pouvez en tout état de cause saisir le Médiateur indépendant de l'assurance à l'issue d'un délai de deux (2) mois à compter de l'envoi de **Votre** première réclamation écrite :

- Par voie électronique : www.mediation-assurance.org
- Par courrier à l'adresse suivante : *Monsieur le Médiateur de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09*

Votre demande auprès du Médiateur de l'assurance doit, le cas échéant, être formulée au plus tard dans **le délai d'un (1) an** à compter de **Votre** première réclamation écrite auprès de nos services. Toutefois, cette démarche ne **Vous** prive pas de la possibilité d'intenter toute action en justice.

En cas de souscription de **Votre** contrat d'assurance en ligne, **Vous** avez la possibilité en qualité de consommateur, de recourir à la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

H.12 COMPETENCE JURIDICTIONNELLE

Nous faisons élection de domicile en **Notre** siège social : 7, rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen.

Les contestations qui pourraient être élevées contre **Nous** à l'occasion de la mise en œuvre des Conditions Générales sont exclusivement soumises aux tribunaux français compétents et toutes notifications devront être faites par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse indiquée ci-dessus.

H.13 PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Le traitement de données à caractère personnel est régi par la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Nous sommes le responsable du traitement des données à caractère personnel, recueillies en vue de la passation, la gestion et l'exécution du contrat d'assurance

Ces données sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du contrat d'assurance et conformément aux dispositions relatives à la prescription. Elles sont destinées aux gestionnaires des prestations d'assistance et sont susceptibles d'être communiquées à des sous-traitants, situés hors de l'Union Européenne.

Conformément à la législation et réglementation applicables en matière de protection des données, **Vous** pouvez exercer **Votre** droit d'accès aux données **Vous** concernant et les faire rectifier en contactant : informations-personnelles@votreassistance.fr.

Vous êtes informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » sur laquelle **Vous** pouvez **Vous** inscrire : <https://conso.bloctel.fr/>.

Pour plus d'informations, il est possible de consulter la Déclaration de confidentialité expliquant notamment comment et pourquoi sont collectées les données personnelles. Sa version la plus récente **Vous** a été remise lors de la souscription du contrat d'assurance.

Dans le cadre de **Notre** politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, **Nous** nous réservons le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les autorités compétentes conformément à la législation en vigueur.

H.13 AUTORITE DE CONTROLE

L'organisme chargé du contrôle d'AWP P&C est l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, sise au 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris CEDEX 09 - www.acpr.banque-france.fr.

Déclaration de confidentialité

La sécurité de vos données personnelles nous importe

AWP P&C est une compagnie d'assurance agréée par l'**Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)** proposant des produits et services d'assurance. Protéger votre vie privée est notre priorité absolue. Cette déclaration de confidentialité explique comment nous collectons les données personnelles, quel type de données nous collectons et pourquoi, avec qui nous les partageons et à qui nous les divulguons. Veuillez lire attentivement cette déclaration.

1. Qui est le responsable du traitement des données ?

Le responsable du traitement des données est la personne, physique ou morale, qui contrôle et est responsable de la conservation et de l'utilisation des données personnelles, au format papier ou électronique. **AWP P&C** (« Nous », « Notre ») est responsable du traitement des données, tel que défini par la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données.

2. Quelles données personnelles sont collectées ?

Nous collecterons et traiterons différents types de données personnelles vous concernant, conformément à ce qui suit :

- les données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat et
- toute autre donnée nécessaire à la passation et/ou l'exécution du contrat.

Dans ce cadre, nous pourrions être amenés à collecter et traiter les « données personnelles sensibles » vous concernant.

 **En souscrivant le présent contrat, vous vous engagez à communiquer les informations figurant dans cette déclaration de confidentialité à tout tiers pour lequel toute donnée personnelle pourrait nous être transmise (ex. les autres assurés, les bénéficiaires, les tiers impliqués dans le sinistre, les personnes à prévenir en cas d'urgence, etc.), et vous acceptez de ne pas communiquer ces informations autrement.**

3. Comment vos données personnelles sont-elles collectées et traitées ?

Nous collecterons et traiterons les données personnelles que vous nous transmettez et celles que nous recevons de tiers (comme expliqué plus bas) pour un certain nombre de finalités et sous réserve de votre consentement exprès, à moins que ce dernier ne soit pas exigé par les lois et réglementations applicables, comme indiqué ci-dessous :

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
<ul style="list-style-type: none">• Administration du contrat d'assurance (ex. : traitement des réclamations, les enquêtes et estimations nécessaires à la détermination de l'existence de l'évènement garanti et du montant des indemnités à verser ou le type d'assistance à fournir, etc.)	<ul style="list-style-type: none">• Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où nous devons traiter vos données personnelles dans le cadre du traitement de votre réclamation, nous ne solliciterons pas votre consentement exprès.
<ul style="list-style-type: none">• Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer votre niveau de satisfaction et de l'améliorer	<ul style="list-style-type: none">• Non. Nous avons un intérêt légitime à vous contacter après avoir géré une demande ou après avoir fourni une prestation afin de nous assurer que nous avons exécuté nos obligations contractuelles d'une manière satisfaisante. Toutefois, vous avez le droit de vous y opposer en nous contactant comme cela est expliqué dans la section 9 ci-dessous.

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
<ul style="list-style-type: none"> • Pour satisfaire à toutes les obligations légales (par exemple, celles qui découlent des lois sur les contrats d'assurance et les activités d'assurance, des règlements sur les obligations fiscales, comptables et administratives) 	<ul style="list-style-type: none"> • Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.
<ul style="list-style-type: none"> • À des fins de vérification, pour nous conformer aux obligations légales ou aux procédures internes 	<ul style="list-style-type: none"> • Non. Nous pouvons traiter vos données dans le cadre d'audits internes ou externes requis soit par la loi, soit par nos procédures internes. Nous ne solliciterons pas votre consentement au titre de ces traitements s'ils sont justifiés en vertu de la réglementation en vigueur ou au titre de notre intérêt légitime. Toutefois, nous nous assurerons que seules les données à caractère personnel strictement nécessaires seront utilisées et qu'elles seront traitées en toute confidentialité. Les audits internes sont généralement réalisés par notre société mère.
<ul style="list-style-type: none"> • Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation 	<ul style="list-style-type: none"> • Si nous réalisons l'une de ces activités de traitement, nous le ferons en anonymisant les données personnelles. En conséquence, les données anonymisées ne sont plus considérées comme des données « à caractère personnel » et votre consentement n'est plus requis.
<ul style="list-style-type: none"> • Pour la gestion du recouvrement de créances 	<ul style="list-style-type: none"> • Non, si le traitement de vos données, même s'il s'agit de catégories sensibles de données à caractère personnel s'avère nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice, que nous pouvons invoquer également au titre de notre intérêt légitime.
<ul style="list-style-type: none"> • Au titre de la prévention et de la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques, y compris, le cas échéant, par exemple, la comparaison entre vos informations et celles figurant sur les précédentes demandes, ou la vérification des systèmes courants de déclaration de sinistre. 	<ul style="list-style-type: none"> • Non. Il est entendu que la détection et la de lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques constituent un intérêt légitime du Responsable du traitement. Par conséquent, nous sommes en droit de traiter vos données à cette fin sans avoir à recueillir votre consentement.

Comme mentionné plus haut, pour les finalités énumérées précédemment, nous traiterons les données personnelles vous concernant que nous recevons de notre partenaire commercial ASSURANCES CONSEIL BROTTAUX .

Concernant les finalités mentionnées précédemment pour lesquelles nous avons indiqué que votre consentement exprès n'est pas requis ou dans les cas où nous aurions besoin de vos données personnelles dans le cadre de la souscription de votre assurance et/ou de la gestion de votre sinistre, nous traiterons vos données personnelles sur la base de nos intérêts légitimes et/ou conformément à nos obligations légales.

Vos données personnelles seront nécessaires pour tout achat de nos produits et services. Si vous ne souhaitez pas nous fournir ces données, nous ne serons pas en mesure de vous garantir l'accès aux produits et services demandés ou susceptibles de vous intéresser, ou encore de vous proposer des offres adaptées à vos exigences spécifiques.

4. Qui peut accéder à vos données personnelles ?

Nous nous assurons que vos données personnelles sont traitées dans le respect des finalités indiquées plus haut.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que tiers, responsables du traitement des données :

- organismes du secteur public, autres sociétés de notre groupe, autres assureurs, réassureurs.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que préposés au traitement des données, opérant sous notre responsabilité :

- autres sociétés de notre groupe (dont AWP France SAS), consultants techniques, experts, avocats, experts en sinistres, réparateurs, prestataires, médecins et sociétés de services délégués de nos opérations (réclamations, informatique, services postaux, gestion de documents)

En définitive, nous pourrions être amenés à partager vos données personnelles dans les cas suivants :

- dans les cas envisagés ou réels de réorganisation, fusion, vente, coentreprise, cession, transfert ou autre disposition de tout ou partie de notre activité, de nos actifs ou de nos titres (notamment dans le cadre de procédures en insolvabilité ou autres procédures similaires) ; et
- afin de nous conformer à toute obligation légale, y compris aux obligations résultant des décisions du médiateur dans le cas où vous présenteriez une réclamation concernant l'un de nos produits ou services.

5. Où sont traitées vos données personnelles ?

Vos données personnelles pourront être traitées aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Union Européenne (UE) par les parties spécifiées dans la section 4, toujours sous réserve des restrictions contractuelles relatives à la confidentialité et à la sécurité, conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données. Nous ne divulguons pas vos données personnelles à des parties non autorisées à les traiter.

Chaque transfert de vos données personnelles en vue de leur traitement en dehors de l'UE par une autre société de notre groupe, sera effectué sur la base des règles internes d'entreprise approuvées par l'Autorité de régulation dont dépend notre groupe, établissant des règles adéquates de protection des données personnelles et contraignant juridiquement l'ensemble des sociétés de notre groupe. Lorsque les règles internes d'entreprise ne s'appliquent pas, nous prendrons des mesures afin de garantir que le transfert de vos données personnelles hors UE sera effectué selon le niveau de protection adéquat, au même titre que s'il s'agissait d'un transfert à l'intérieur de l'UE. Vous pouvez prendre connaissance des mesures de protection que nous mettons en œuvre pour ce type de transferts (clauses contractuelles types, par exemple) en nous contactant comme indiqué dans la section 9.

6. Quels sont vos droits concernant vos données personnelles ?

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit :

- d'accéder à vos données personnelles et de connaître leur provenance, les objectifs et finalités du traitement de ces données, les informations concernant le(s) responsable(s) du traitement des données, le(s) préposé(s) au traitement des données et les destinataires des données potentiellement divulguées ;
- de retirer votre consentement à tout moment, dans les cas où celui-ci est requis pour le traitement de vos données personnelles ;
- de mettre à jour ou de rectifier vos données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes ;
- de supprimer vos données personnelles de nos systèmes si leur conservation n'est plus nécessaire dans le cadre des finalités indiquées précédemment ;
- de restreindre le traitement de vos données personnelles dans certaines circonstances, par exemple, si vous avez contesté l'exactitude de vos données personnelles, pendant la période nécessaire à la vérification de leur exactitude par nos services ;
- d'obtenir vos données personnelles au format électronique, pour votre usage personnel ou celui de votre nouvel assureur ; et

- de déposer une plainte auprès de notre société et/ou de l'autorité de protection des données compétente - Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Vous pouvez exercer ces droits en nous contactant comme indiqué à la section 9.

7. Comment vous opposer au traitement de vos données personnelles ?

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, 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 (y compris à des fins de marketing direct). 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.

Vous pouvez exercer ce droit de la même manière que vos autres droits définis dans la section 6.

8. Combien de temps conserverons-nous vos données personnelles ?

Nous ne conserverons vos données à caractère personnel que pendant la durée nécessaire aux fins indiquées dans la présente déclaration de confidentialité puis elles seront supprimées ou anonymisées une fois qu'elles ne sont plus nécessaires. Ci-dessous nous vous communiquons quelques-unes des durées de conservation applicables aux finalités indiquées à la section 3 ci-dessus.

- Pour une durée de deux (2) ans à compter de la date de fin du contrat d'assurance
- En cas de sinistre – deux (2) ans à compter du règlement du sinistre.
- En cas de sinistre avec dommages corporels – dix (10) ans à compter du sinistre.
- Pour toute information sur les réclamations – deux (2) ans à compter de la réception de la réclamation.
- Pour toute information sur le contrat – deux (2) ans à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation.

Toutefois, sachez que des obligations ou des événements spécifiques supplémentaires peuvent parfois annuler ou modifier ces durées, tels que des litiges ou des enquêtes réglementaires en cours, qui peuvent remplacer ou suspendre ces durées jusqu'à ce que l'affaire soit close et que le délai applicable d'examen ou d'appel ait expiré. En particulier, les durées de conservation basées sur des prescriptions dans le cadre d'actions en justice peuvent être suspendues puis reprendre par la suite.

9. Comment nous contacter ?

Pour toute question concernant l'utilisation que nous faisons de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter par e-mail ou par courrier postal :

AWP France SAS
Département Protection des Données Personnelles
7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen
E-mail : informations-personnelles@votreassistance.fr

10. À quelle fréquence mettons-nous à jour la présente déclaration de confidentialité ?

Nous procédons régulièrement à la révision de cette déclaration de confidentialité.