

Notice d'information au contrat d'assurance collective de dommage n° 922768

Cher client,

Compte tenu du type de services souscrits et des informations que vous nous avez communiquées, nous vous recommandons l'adhésion au présent contrat d'assurance collective de dommage, ci-après le « contrat d'assurance » ou le « contrat ». Ce contrat se compose de la convention d'assistance présentée ci-après, complétée par le bulletin d'adhésion qui vous sont remis lors de votre adhésion.

Avant d'adhérer au contrat d'assurance, nous vous invitons à lire attentivement la présente Notice d'information ainsi que la convention d'assistance. Elles vous précisent vos droits et obligations ; ceux de l'Assureur et répondent aux questions éventuelles que vous vous posez.

Qui est l'Assureur ?

FRAGONARD ASSURANCES - SA au capital de 37 207 660,00€, 479 065 351 RCS Paris, siège social : 2 rue Fragonard – 75017 Paris. Entreprise privée régie par le Code des assurances.

Qui est le Distributeur ?

OOPONO - Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 1 000,00 €, 825 337 207 RCS Paris, siège social : 14 rue Charles V – 75004 Paris. Société de courtage d'assurances – Inscription ORIAS 17 001 864 - <http://www.orias.fr/>

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

- Travaille avec Fragonard Assurances,
- Perçoit une commission incluse dans votre prime,
- Ne propose pas de service de recommandation.

A qui s'adresse ce contrat ?

Ce contrat s'adresse à toute personne, bailleur non-occupant ayant souscrit un abonnement de gestion locative auprès du Distributeur et sous réserve des conditions ci-après.

Quelle(s) sont les condition(s) pour bénéficier de la garantie de ce contrat ?

Pour bénéficier de la garantie, le bien immobilier mis en location doit se situer en France métropolitaine.

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

Le contrat est valable à compter de la date d'adhésion sur la plate-forme « Monsieur Hugo » pour une durée d'un (1) an. A l'issue de cette période, il se renouvelle par tacite reconduction pour la même durée, sauf dénonciation par l'adhérent ou l'Assureur dans les conditions définies au contrat. Les garanties s'appliquent conformément aux conditions prévues aux « Dispositions Administratives ».

Quelles sont les garanties prévues au contrat ?

- Ce sont les garanties listées ci-après, qui figurent sur le bulletin d'adhésion 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 qui figure à l'article 2 « RÉSUMÉ DES PRESTATIONS ET PRISE EN CHARGE » de la convention d'assistance. Ce tableau est complété par la liste des exclusions générales ainsi que les exclusions spécifiques à chacune des garanties.

Points d'attention

- ✓ Vous pouvez ou non disposer d'un droit de renonciation suite à l'adhésion au contrat d'assurance. Les conditions et modalités d'exercice de cette faculté sont détaillées dans les « Dispositions Administratives » à l'article 3 « Faculté de renonciation ».
- ✓ Afin d'éviter la multi-assurance, conformément à l'article L112-10 du Code des assurances :

Vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant le risque garanti par le nouveau contrat. Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de quatorze jours (calendaires à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;
- le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- 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 nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.

Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans votre contrat à l'article 3 des Dispositions Administratives « Faculté de renonciation ».

- ✓ 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 à l'article 7 « Modalités d'examen des réclamations ».

Besoin d'assistance ?

► **Contactez-nous**

- au 01 40 25 15 90

- Accès sourds et malentendants : <https://accessibilite.votreassistance.fr>

**accessibles 24h/24 et 7j/7,
sauf mention contraire dans la convention**

► **Veillez nous indiquer :**

- Le nom et le numéro du contrat d'assurance souscrit (922768)
 - Les nom et prénom du bénéficiaire
 - L'adresse exacte du bénéficiaire
- Le numéro de téléphone auquel le bénéficiaire peut être joint

Les prestations de la présente convention d'assistance souscrites par OOPONO (désignée sous la marque « Monsieur Hugo ») sont assurées auprès de :

FRAGONARD ASSURANCES

SA au capital de 37 207 660 €
479 065 351 RCS Paris
Siège social : 2, rue Fragonard - 75017 Paris
Entreprise régie par le Code des assurances

et 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/>

Ci-après désignée sous le nom commercial « **Mondial Assistance** ».

Convention d'assistance au bien immobilier n° 922 768

1. EVENEMENTS GARANTIS

Les conditions de délivrance des garanties au titre de la présente convention varient selon les prestations et la formule souscrite :

- Les prestations décrites à l'article 5.1 « ASSISTANCE DEPANNAGE » sont délivrées en cas de survenance d'un évènement affectant l'un des éléments suivants du bien immobilier :
 - Plomberie intérieure,
 - Plomberie extérieure,
 - Electricité intérieure,
 - Gaz,
 - Chauffage,
 - Serrurerie,
 - Stores et volets roulants.

Le périmètre de couverture de chacune des interventions de dépannage est précisé dans l'article 5.1 « ASSISTANCE DEPANNAGE ».

2. RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE

2.1 ASSISTANCE DEPANNAGE

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
DEPANNAGE		
Plomberie intérieure	400 € TTC maximum, déplacement, main d'œuvre et pièces, par évènement garanti	Chaque prestation est limitée à 3 interventions par période annuelle de garantie.
Plomberie extérieure des parties privatives ou maisons individuelles – y compris recherche de fuites	3 000 € TTC maximum, déplacement et main d'œuvre, par évènement garanti	
Electricité intérieure	400 € TTC maximum, déplacement, main d'œuvre et pièces, par évènement garanti	
Gaz	400 € TTC maximum, déplacement, main d'œuvre et pièces, par évènement garanti	
Chauffage (hors entretien)	400 € TTC maximum, déplacement, main d'œuvre et pièces, par évènement garanti	
Serrurerie	400 € TTC maximum, déplacement, main d'œuvre et pièces, par évènement garanti	
Stores et volets roulants	Coût du déplacement du technicien et 1 heure de main d'œuvre par évènement garanti	

3. VALIDITE DE LA CONVENTION

VALIDITE TERRITORIALE

Les prestations sont accordées exclusivement pour les événements affectant le Bien immobilier situé en France métropolitaine.

DUREE DE VALIDITE

Les prestations sont accordées exclusivement pendant la durée de validité de l'abonnement à la plate-forme « Monsieur Hugo » et de l'accord liant OOPONO et Fragonard Assurances pour la délivrance de ces prestations.

4. DEFINITIONS CONTRACTUELLES

Dans la présente convention d'assistance (ci-après la « Convention »), les termes et expressions qui commencent par une lettre majuscule auront la signification suivante :

BENEFICIAIRE / ADHERENT

Le bailleur non-occupant ayant souscrit, auprès de OOPONO, un abonnement de gestion locative lui donnant accès à la plate-forme « Monsieur Hugo » et ayant adhéré au contrat d'assurance collective de dommages à adhésion facultative auprès de Fragonard Assurances.

BIEN IMMOBILIER

Le bien immobilier mis en location par l'Adhérent et pour lequel l'Adhérent a souscrit le contrat d'assurance collective de dommages sur la plate-forme de gestion locative « Monsieur Hugo ».

PRESTATAIRE

Prestataire de services, professionnel référencé par Mondial Assistance.

5. PRESTATIONS

Les montants, conditions et limites de prise en charge figurent à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE »

Mondial Assistance se réserve le droit, préalablement à toute intervention, de vérifier la qualité de propriétaire du Bien immobilier ainsi que la matérialité de l'évènement ouvrant droit aux prestations.

5.1 - ASSISTANCE DEPANNAGE

En cas d'évènement affectant l'un des éléments du Bien immobilier cités ci-après, Mondial Assistance réalise un diagnostic par téléphone, et aide le Bénéficiaire à résoudre le problème. Lorsque l'aide téléphonique s'avère insuffisante, Mondial Assistance organise et prend en charge, dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », l'intervention d'un Prestataire pour dépanner.

❖ Plomberie intérieure

Sont couvertes les installations privatives apparentes de plomberie du Bien immobilier situées après l'arrivée d'eau pour les incidents suivants :

- Les fuites :
 - sur le robinet d'arrêt d'alimentation générale d'eau,
 - sur joint de parcours des canalisations d'alimentation ou d'évacuation d'eau,
 - sur canalisations d'alimentation ou d'évacuation d'eau,
 - sur trop-plein de baignoire, de lavabo et d'évier,
 - sur groupe de sécurité du ballon d'eau chaude,
 - sur joint de sortie de cuvette de WC,
 - sur joint et robinet d'arrêt de chasse d'eau de WC,
 - sur siphon,
 - sur joint et robinet existant de machine à laver (vaisselle ou linge),
 - sur joint du ballon d'eau chaude,
 - sur robinet et joint ou té de réglage de radiateurs du chauffage individuel.
- Les engorgements :
 - des WC, lavabos et éviers,
 - des canalisations d'évacuation.
- Les dysfonctionnements des mécanismes de WC.

Les réparations (hors débouchages) sont garanties pour une période de 12 (douze) mois.

Les travaux entrepris à la suite de cette intervention (main d'œuvre et pièces) sont à la charge du Bénéficiaire.

Sont exclus :

- **la recherche de fuites,**
- **les appareils de production d'eau chaude ou de chauffage et les radiateurs et circuits de chauffage au sol,**
- **les appareils ménagers, les pompes, les réducteurs de pression et les détendeurs,**
- **les piscines, spas, saunas, hammams et jacuzzis.**

❖ Plomberie extérieure des parties privatives ou maisons individuelles

Sont couvertes les fuites sur les canalisations d'eau extérieures situées dans les limites des terrains attenants du Bien immobilier et en aval du compteur d'eau.

Ne sont pas pris en charge les coûts liés à la réfection des revêtements de sol et ornements suite à l'intervention, de même que le remplacement de pompes, réservoirs d'eau, réducteurs de pression et détendeurs.

❖ Electricité intérieure

Sont couvertes les installations électriques intérieures situées après le compteur d'alimentation en électricité et les points de branchement des appareils en cas de panne ou coupure d'électricité.

Sont exclus :

- **les appareils alimentés par l'installation électrique,**
- **les pannes dues à un problème d'alimentation du fournisseur d'énergie ou une insuffisance de puissance installée,**
- **les travaux de mise en conformité de tout ou partie de l'installation électrique,**
- **les installations électriques nécessitant le déplacement de machines et de mobiliers lourds à l'aide d'équipements spéciaux ou non accessibles sans travaux de terrassement, de démontage ou de démolition (réseaux enterrés, faux plafonds, cloisons),**
- **les travaux de mise en conformité de tout ou partie de l'installation électrique intérieure, en conséquence de modifications apportées à la législation ou aux directives relatives à la santé et à la sécurité,**
- **les pannes d'électricité causées ou provoquées par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi n°82-600 du 13 juillet 1982,**
- **les conséquences des orages, de la foudre, des tempêtes, du feu ou d'une explosion.**

❖ Gaz

Sont couvertes les alimentations en gaz naturel après compteur (alimentations chaudière, gazinière, appareil de chauffage, compris flexibles et robinets ...) en cas de fuite.

❖ Chauffage

Sont couvertes les chaudières à gaz, fuel ou électricité pour les pannes ou défaillances de la chaudière (vase d'expansion, brûleur, thermostat, valve de gaz,...). **Cette prestation ne se substitue pas à un contrat d'entretien.**

Sont exclus :

- **les problèmes sur les installations et les chaudières à usage collectifs,**
- **les pompes, les adoucisseurs, les filtres, les réducteurs de pression,**
- **les interventions nécessitant la dépose de la chaudière,**
- **les problèmes sur le corps de chauffe des radiateurs,**
- **l'entretien ou le dépannage des dispositifs extérieurs à la chaudière (ventilation, régulation, alimentation électrique),**
- **les parties de l'installation enterrées et/ou encastrées,**
- **les pannes dues à un dommage électrique,**
- **les pannes causées ou provoquées par le gel, par l'utilisation d'eau ou de gaz anormalement pollués ou paraffinée, par le fonctionnement de la chaudière en atmosphère anormalement polluée,**
- **les pannes causées ou provoquées par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi N° 82600 du 13 juillet 1982.**

❖ Serrurerie

Sont couverts les bris, perte, enfermement ou vol des clés du Bien immobilier et dysfonctionnements de la serrure.

Mondial Assistance organise et prend en charge l'intervention d'un serrurier pour ouvrir la porte du Bien immobilier.

Les travaux entrepris à la suite de cette intervention (main d'œuvre et pièces) sont à la charge du Bénéficiaire.

❖ Stores et volets roulants

Sont couverts les volets roulants mécaniques ou motorisés, les stores intérieurs ou extérieurs mécaniques ou motorisés en cas de panne du mécanisme d'ouverture.

Le délai pour la mise en œuvre de la prestation est de 72 (soixante-douze) heures ouvrées minimum à compter de la demande.

Toutes les réparations sont assorties d'une garantie d'un an.

Sont exclus l'entretien ou la réparation des tissus des stores intérieurs ou extérieurs mécaniques ou motorisés ainsi que la casse des volets ou des stores.

6. RESPONSABILITE

Mondial Assistance ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. L'Adhérent ou ses proches doivent, en cas d'urgence, prendre contact directement et en priorité avec les services locaux de secours d'urgence.

Mondial Assistance ne sera pas tenue responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements 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 événements imprévisibles d'origine naturelle.

Elle s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au Bénéficiaire.

L'organisation par le Bénéficiaire ou par son entourage de l'une des assistances énoncées dans la Convention ne peut donner lieu à remboursement que si Mondial Assistance a été prévenue et a donné son accord exprès.

Les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que Mondial Assistance aurait engagés pour organiser la prestation.

La responsabilité de Mondial Assistance ne concerne que les services qu'elle réalise en exécution de la Convention.

Elle ne sera pas tenue responsable :

- **des actes réalisés par les Prestataires intervenant auprès du Bénéficiaire 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, la responsabilité de Mondial Assistance ne pourra être recherchée dans le cas d'une utilisation ou interprétation erronée par le Bénéficiaire des renseignements communiqués ou des conseils prodigués par Mondial Assistance.

7. EXCLUSIONS GENERALES

Outre les exclusions prévues à la Convention, ainsi que celles figurant éventuellement dans les définitions contractuelles, sont toujours exclus :

- les événements survenus lors de locations saisonnières,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les conséquences :
 - des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
 - de l'exposition à des agents biologiques infectants,
 - de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,
 - de l'exposition à des agents incapacitants,
 - de l'exposition à des agents radioactifs,
 - de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales,
- les dommages provoqués intentionnellement par un Bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense.

DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

1. LOCALISATION DES ADHESIONS

Le présent contrat est établi en langue française et soumis à la loi française.

S'agissant des transactions effectuées sur un site internet hébergé en France métropolitaine, l'espace virtuel constitué par les pages web du site www.monsieurhugo.com est réputé situé dans l'espace français et les souscriptions qui y sont effectuées sont donc localisées en France métropolitaine, sans préjudice de la protection qu'assure au consommateur la loi du pays dans lequel il a sa résidence habituelle.

2. MODALITÉS D'ADHESION, PRISE D'EFFET ET CESSATION DES GARANTIES

a. Modalités d'adhésion et prise d'effet du contrat

L'adhésion s'effectue via la plate-forme « Monsieur Hugo » simultanément à la souscription d'un abonnement aux services de la plate-forme « Monsieur Hugo ».

Le présent contrat prend effet au moment de l'adhésion.

b. Prise d'effet et cessation de la garantie

La garantie prend effet le jour du paiement de la prime.

Elle cesse à l'échéance du contrat en cas de non-renouvellement.

3. FACULTÉ DE RENONCIATION

L'Adhérent peut 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, l'Assuré qui souscrit à des fins non professionnelles un contrat d'assurance constituant **un complément d'un bien ou d'un service vendu par un intermédiaire**, s'il justifie d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par le présent contrat, peut renoncer audit contrat, sans frais ni pénalités tant qu'il n'a pas été intégralement exécuté ou que l'Assuré n'a fait intervenir aucune garantie. Cette renonciation doit intervenir dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la conclusion du présent contrat.

• 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, le démarchage ou hors établissement habituel du vendeur.

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, l'Adhérent peut exercer cette faculté en retournant à OOPONO, une demande de renonciation dûment datée et signée avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de conclusion du contrat :

- Soit **par courrier électronique** à l'adresse e-mail suivante : hugo@monsieurhugo.Com

- Soit **par recommandé avec avis de réception** à l'adresse suivante :

OOPONO

14 rue Charles V, 75004 Paris

L'Adhérent peut, s'il le souhaite, 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° ... auquel j'ai souscrit auprès Fragonard Assurances le ... (Date).

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

Dans le cadre d'une renonciation pour le motif de multi-assurance, l'Adhérent doit accompagner sa demande d'un justificatif de l'existence d'un contrat d'assurance en cours couvrant des risques similaires au présent contrat.

Si l'Adhérent exerce cette faculté, le contrat sera résilié à sa date d'effet. L'Adhérent sera remboursé de la prime correspondante au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date de réception de sa demande de renonciation.

Le droit de renonciation ne peut pas être exercé si l'Adhérent a mis en œuvre des garanties du présent contrat d'assurance dans le cadre d'un sinistre déclaré pendant le délai de quatorze (14) jours calendaires; par conséquent aucun remboursement de prime ne sera effectué.

4. SANCTIONS APPLICABLES EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION À L'ADHESION

- **Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'Adhérent dans la déclaration du risque est sanctionnée par la nullité du présent contrat dans les conditions prévues par l'article L113-8 du Code des assurances.**
- **L'omission ou la déclaration inexacte de la part de l'Adhérent, dont la mauvaise foi n'est pas établie est sanctionnée dans les conditions prévues par l'article L113-9 du Code des assurances :**
 - **si elle est constatée avant tout sinistre : l'Assureur a le droit soit de maintenir le présent contrat 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.**
 - **si la constatation n'a lieu qu'après le sinistre : l'Assureur peut réduire l'indemnité en proportion du montant de la prime payée par rapport au montant de la prime qui aurait été due si le risque avait été complètement et exactement déclaré.**

5. SANCTIONS APPLICABLES EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION INTENTIONNELLE DE LA PART DE L'ADHERENT AU JOUR DU SINISTRE

Toute fraude, réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'Adhérent sur les circonstances ou les conséquences d'un sinistre entraîne la perte de tout droit à prestation ou indemnité pour ce sinistre.

6. PRESCRIPTION

Toute action dérivant du contrat d'assurance est prescrite par un délai de deux (2) 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.*

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.

7. MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS

Lorsqu'un Bénéficiaire est mécontent du traitement de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer son interlocuteur habituel pour que la nature de son insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées.

En cas de désaccord sur les solutions proposées, le Bénéficiaire peut adresser une réclamation à l'adresse électronique suivante :

reclamation@votreassistance.fr

(ou envoyer un courrier à l'adresse : AWP FRANCE SAS, Service Réclamations, TSA 70002 – 93488 Saint Ouen Cedex.)

Un accusé de réception parviendra au Bénéficiaire dans les dix (10) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais.

Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les deux (2) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont Fragonard Assurances le tiendrait informé.

Si le Bénéficiaire n'est toujours pas satisfait du traitement de sa réclamation, il peut alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

La Médiation de l'Assurance
<http://www.mediation-assurance.org>

LMA
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

La demande du Bénéficiaire auprès de la Médiation de l'Assurance doit, le cas échéant, être formulée au plus tard dans le délai d'un (1) an à compter de sa réclamation écrite auprès de Fragonard Assurances.

Les entreprises adhérentes de la FFA proposent un dispositif permettant aux Bénéficiaires et aux tiers de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges. Ce dispositif est défini par la Charte de la Médiation de l'Assurance.

Le Bénéficiaire a toujours la possibilité de mener toutes autres actions légales.

En cas de souscription de son contrat d'assurance en ligne, le Bénéficiaire a 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>

8. ÉVOLUTION DE LA PRIME

La prime peut être révisée chaque année à l'échéance du contrat.

Dans ce cas, l'Adhérent a la faculté de demander la résiliation du contrat dans les trente (30) jours suivant celui où il a eu connaissance de cette majoration.

Cette résiliation prend effet un (1) mois après sa notification par lettre recommandée, par l'Adhérent, le cachet de la poste faisant foi.

L'Adhérent reste néanmoins tenu de verser à l'Assureur la portion de prime calculée en fonction de la prime de l'exercice précédent pour la période allant jusqu'à la date de résiliation.

A défaut de cette résiliation, l'augmentation de la prime prend effet à compter de la date portée sur l'appel de prime.

9. PAIEMENT DE LA PRIME

Les appels de prime non soldés sont reportés sur un relevé de compte mensuel, établi par l'Assureur.

Il appartient à l'Adhérent de régler la prime dans les dix (10) jours suivant l'envoi du relevé de compte.

10. SANCTIONS APPLICABLES

a. Inexactitude des déclarations de l'Adhérent

En cas d'erreur ou omission dans les déclarations servant de base à la fixation de la prime, l'Adhérent peut demander, outre le paiement du montant de la prime, une indemnité égale à 50% de la prime omise, conformément aux dispositions de l'article L113-10 du Code des assurances.

De plus, lorsque les erreurs ou les omissions ont, par leur nature, leur importance ou leur répétition, un caractère frauduleux, l'Assureur peut exiger le remboursement des sinistres payés.

b. Non-paiement de la prime ou d'une fraction de la prime

Conformément à l'article L113-3 du Code des assurances, en cas de non-paiement de la prime par l'Adhérent dans les dix (10) jours suivant l'envoi du relevé de compte, le cachet de la poste faisant foi :

- L'Assureur adresse à son dernier domicile ou siège social connu une lettre recommandée de mise en demeure et les garanties sont suspendues trente (30) jours après l'envoi de cette lettre, le cachet de la poste faisant foi. La suspension de garantie entraîne la non-garantie de tout sinistre, survenu après le 30^{ème} jour qui suit l'envoi de cette mise en demeure. Sauf résiliation intervenue entre-temps, la garantie est remise en vigueur le lendemain midi du paiement de l'intégralité des primes, accessoires, frais et intérêts ayant fait l'objet de la mise en demeure, ainsi que des fractions de primes venues à échéance pendant la période de suspension ;
- L'Assureur résilie le présent contrat dix (10) jours après l'expiration du délai de trente (30) jours précité. L'Adhérent en est informé par mention figurant dans la mise en demeure.

La résiliation du présent contrat ne dispense pas l'Adhérent du paiement de la prime échue.

11. RÉSILIATION DU CONTRAT

a. Cas de résiliations

Le présent contrat peut être résilié :

- **par l'Assureur :**

- Chaque année à la date d'échéance du présent contrat moyennant un préavis de deux (2) mois avant cette date ; Le point de départ du préavis est la date d'envoi de la lettre recommandée, le cachet de la Poste faisant foi. La résiliation prend effet à la date d'échéance ;
- Dans le cas où l'Adhérent ne paie pas la prime, dans les conditions prévues à l'article 10.b. « Non-paiement de la prime ou d'une fraction de la prime » ;
- Dans le cas où des omissions ou des inexactitudes apparaissent dans les déclarations de l'Adhérent à l'adhésion ou en cours de contrat (article L113-9 du Code des assurances) ;
- Après sinistre ; la résiliation prend effet un (1) mois après que l'Adhérent en a reçu notification (article R113-10 du Code des assurances).

- **par l'Adhérent :**

- Si l'Assureur résilie après sinistre un autre contrat souscrit par l'Adhérent (article R113-10 du Code des assurances) : l'Adhérent dispose d'un délai d'un (1) mois à compter de la notification par l'Assureur de la résiliation du contrat sinistré pour notifier la résiliation du présent contrat. La résiliation prend effet un (1) mois à compter de la date de notification à l'Assureur ;
- Par application de l'article L113-15-2 du Code des assurances, **sous réserve que le contrat couvre des personnes physiques en dehors de leurs activités professionnelles** : à tout moment, après expiration d'un délai d'un (1) an à compter de la date de la première adhésion. La résiliation prend effet un (1) mois à compter de la date de la réception de la notification à l'Assureur.
- Dans tous les cas autres que ceux visés ci-dessus, chaque année à la date d'échéance du présent contrat moyennant un préavis de deux (2) mois avant cette date ; Le point de départ du préavis est la date d'envoi de la lettre recommandée, le cachet de la Poste faisant foi. La résiliation prend effet à la date d'échéance ;

- **de plein droit :**

en cas de retrait de l'agrément administratif de l'Assureur (article L326-12 du Code des assurances).

b. Modalités de résiliation

- **Pour l'Adhérent**

- Par tout support durable en cas d'application de l'article L113-15-2 du Code des assurances.
- Dans tous les cas autres que celui visé ci-dessus, par lettre recommandée ou par déclaration contre récépissé ou encore par acte extrajudiciaire (notification d'huissier) au siège social de l'Assureur.

- **Pour l'Assureur**

Par lettre recommandée au dernier Domicile ou siège social connu de l'Adhérent.

12. COMPÉTENCES JURIDICTIONNELLES

Mondial Assistance fait élection de domicile en son siège social : 7, rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen.

Les contestations qui pourraient être élevées contre Mondial Assistance à l'occasion de la mise en œuvre de la Convention 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.

13. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE 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.

Fragonard Assurances est le responsable du traitement des données à caractère personnel, recueillies en vue de la passation, la gestion et l'exécution des contrats.

Ces données sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du contrat 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 Le Bénéficiaire peut exercer son droit d'accès aux données le concernant et les faire rectifier en contactant : informations-personnelles@votreassistance.fr.

Le Bénéficiaire est informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » sur laquelle il peut s'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 a été remise au Bénéficiaire lors de l'adhésion au contrat.

Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, Fragonard Assurances se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les autorités compétentes conformément à la législation en vigueur.

14. AUTORITÉ DE CONTRÔLE

Les entreprises qui accordent les prestations prévues par la Convention sont soumises au contrôle de 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

Fragonard Assurances 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. Fragonard Assurances (« 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.
<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, 	<ul style="list-style-type: none"> • Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
des règlements sur les obligations fiscales, comptables et administratives)	
<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 OOPONO.

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 assurerons 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.