

# Assurance de Protection Juridique

Document d'information sur le produit d'assurance

Compagnie : JURIDICA – Entreprise d'assurance immatriculée en France – RCS 572 079 150 et régie par le Code des assurances

Produit : **Avocotés Assurance Internet**



Juridica

**Ce document d'information présente un résumé des principales garanties et exclusions du contrat. Il ne prend pas en compte vos besoins et demandes spécifiques. Vous trouverez l'information complète sur ce produit dans la documentation pré-contractuelle et contractuelle.**

## De quel type d'assurance s'agit-il ?

L'assurance de protection juridique permet la fourniture des services de conseil à l'assuré ou d'assistance et la prise en charge par l'assureur des frais de procédure de l'assuré en cas de différend ou de litige opposant celui-ci à des tiers. Les types de litiges garantis sont définis au contrat. Cette assurance peut être proposée dans un contrat autonome ou en garantie accessoire, limitée ou non à un domaine particulier, dans un autre contrat d'assurance. Le contrat **Avocotés Assurance Internet** s'adresse aux particuliers souhaitant être couverts dans le cadre de leur vie privée et de salarié.



## Qu'est-ce qui est assuré ?

### GARANTIES SYSTEMATIQUEMENT PREVUES :

#### Prévention juridique :

- ✓ Information juridique par téléphone dans les domaines suivants : Achats auprès d'un E-commerçant, économie collaborative, vie numérique et escroquerie sur internet, en droit français et monégasque.

#### Gestion des litiges et prise en charge financière :

- ✓ Aide à la résolution amiable et judiciaire de vos litiges dans les domaines suivants : Achats auprès d'un E-commerçant (biens mobiliers ou prestation de service), économie collaborative (partage, échange, achat, vente la location de biens ou de services entre particuliers via une plateforme numérique), vie numérique (usurpation d'identité, atteinte à l'E-réputation, escroquerie sur internet ;
- ✓ Prise en charge des frais des différents intervenants (avocats, huissiers, experts...) **en application des montants spécifiques prévus au contrat et à hauteur de 800 € TTC maximum en phase amiable et 10 000 € TTC maximum en phase judiciaire par litige.**

#### Autres garanties :

- ✓ En cas de litige lié à la livraison d'un bien acheté auprès d'un e-commerçant en France : remboursement du bien à concurrence de 3 000 € par an et par litige.
- ✓ En cas d'usurpation d'identité : indemnisation du préjudice financier à concurrence de 3 000 € par an et par sinistre.
- ✓ En cas d'atteinte à l'e-réputation : prise en charge d'une prestation de nettoyage et noyage dans la limite de 3000 € par sinistre (1 000 € pour le noyage).
- ✓ En cas d'atteinte à l'E-réputation ou en cas d'usurpation d'identité, mise à disposition d'un service d'écoute et de soutien psychologique

Les garanties précédées d'une ✓ sont systématiquement prévues au contrat.



## Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ L'activité professionnelle de l'assuré
- ✗ Les biens immobiliers situés hors de France métropolitaine ou à Monaco
- ✗ La gestion patrimoniale de l'assuré



## Y-a-t-il des exclusions à la couverture ?

### PRINCIPALES EXCLUSIONS :

#### Gestion des litiges :

Nous ne garantissons pas les litiges résultant :

- ! d'une poursuite pour dol, délit intentionnel au sens du Code pénal ou les crimes ;
- ! de travaux immobiliers dont le montant est supérieur à 2 000 € TTC hors fournitures ou 3 700 € TTC fournitures comprises ;
- ! de l'achat, la détention ou la cession de parts sociales ou de valeurs mobilières, y compris la multipropriété ;
- ! d'une activité politique, syndicale ou d'un mandat électif ;
- ! de l'achat d'un service ou d'un bien sur internet interdit par la réglementation française en vigueur ou à caractère violent, pornographique, discriminatoire ou portant atteinte à la dignité humaine ;
- ! d'une usurpation d'identité ou d'une atteinte à l'e-réputation réalisée par l'assuré, avec sa complicité, ou par une personne assurée au titre de la présente garantie ;
- ! d'une diffusion volontaire de données personnelles réalisée par l'assuré ou avec son autorisation ;
- ! de votre opposition avec ADLP Assurances ;
- ! de l'achat d'animaux, de végétaux, de denrées périssables, de bijoux, d'orfèvrerie, de pierres précieuses, de sculptures, de tapis, de véhicules terrestres à moteur, de timbres postaux et fiscaux ;
- ! de l'achat d'un bien ou d'un service dans le cadre d'une vente aux enchères.

### PRINCIPALES RESTRICTIONS :

- ! Aucune garantie de responsabilité civile ne doit être susceptible d'assurer la défense de vos intérêts pour le litige considéré ;
- ! Les intérêts en jeu doivent être supérieurs à 450 € TTC pour que le litige puisse être porté devant une juridiction ;
- ! Les litiges liés à un bien mobilier d'une valeur inférieure à 70 € ne sont pas couverts
- ! Le soutien psychologique est limité à une prestation par année d'assurance donnant lieu à trois entretiens téléphoniques maximum
- ! le fait générateur du litige ne doit pas être connu de vous à la date de prise d'effet de votre contrat



## Où suis-je couvert ?

- ✓ La garantie est acquise pour les litiges survenus en France, à Monaco ou dans un Etat membre de l'Union européenne, Andorre, Liechtenstein, Norvège, Saint-Marin, Suisse, et Vatican, à l'exception des litiges du Royaume Uni.
- ✓ Concernant la mise en relation avec une société spécialisée dans l'e-réputation, la garantie est acquise quel que soit le lieu où est domiciliée la personne devant répondre de l'information préjudiciable



## Quelles sont mes obligations ?

**Le non-respect des obligations peut entraîner la nullité du contrat, la non-garantie, la suspension de garantie**

### A la souscription du contrat

- Répondre exactement aux questions posées par l'assureur et son distributeur, fournir les pièces demandées et régler la cotisation indiquée sur le contrat.

### En cours de contrat

- Déclarer tout changement modifiant les déclarations faites à la souscription.

### En cas de sinistre

- Déclarer un litige dès que vous en avez connaissance et communiquer à l'assureur les pièces nécessaires à l'instruction du dossier.



## Quand et comment effectuer les paiements ?

Les cotisations sont payables dans les délais précisés dans la documentation contractuelle. Le paiement s'effectue mensuellement.

Le moyen de paiement de l'adhérent est le prélèvement automatique (SEPA)



## Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

Votre contrat AvoCotés Assurance Internet prend effet à la date indiquée dans le Certificat d'adhésion, sous réserve du paiement effectif de la cotisation.

Toutefois, dans le cas d'une offre promotionnelle de gratuité, les garanties peuvent prendre effet dès la date d'effet de l'adhésion et la prime sera prélevée à l'issue de la période promotionnelle qui suit la date d'effet de l'adhésion, période pendant laquelle la cotisation n'est pas due par l'Adhérent.

Vous pouvez renoncer à votre contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée à ADLP Assurances pendant un délai de 14 jours calendaires révolus à compter de la date d'adhésion.

Votre contrat est conclu pour un an. Il se renouvelle automatiquement à chaque échéance annuelle (date anniversaire de l'adhésion) pour des périodes successives d'un (1) an, sauf résiliation.



## Comment puis-je résilier le contrat ?

La résiliation peut être demandée à tout moment par lettre recommandée avec avis de réception, et prend effet à la date d'échéance mensuelle qui suit la réception de la lettre. Elle peut également être demandée dans les autres cas et conditions prévus au contrat, et notamment :

- en cas de modification de votre cotisation
- si nous (Juridica) faisons l'objet d'une procédure de redressement ou de liquidation judiciaire.



## **Service de protection contre l'utilisation frauduleuse de vos données personnelles sur Internet**

Le programme « CyberProtection » est fourni par EUROP ASSISTANCE FRANCE aux clients ayant souscrit la Formule PREMIUM du contrat AvoCotés Assurance Internet.

### **Description du service :**

#### **① VOUS ENREGISTREZ VOS DONNEES PERSONNELLES SUR VOTRE ESPACE PERSONNEL**

- Accédez à votre espace personnel sur la plateforme <https://avocotes.lacyberprotection.fr>
- Enregistrez les données personnelles que vous souhaitez surveiller sur internet (les vôtres et celles de votre famille) : numéros de cartes, de compte, de carte d'identité, de Sécurité Sociale...

#### **② VOS DONNEES PERSONNELLES SONT SURVEILLEES**

Les données enregistrées sont surveillées quotidiennement (scan de l'ensemble d'internet pour vérifier si les données ne se trouvent pas sur des sites à risques ou dans le « Dark web »)

#### **③ VOUS ETES ALERTE EN CAS DE RISQUE**

Vous recevez un email pour vous prévenir.

#### **④ VOUS BENEFICIEZ D'UNE ASSISTANCE**

- Aide en ligne : vous accédez à une Foire Aux Questions et pouvez télécharger un « Kit d'Assistance »
- Assistance téléphonique 24h/24 et 7j/7 : un spécialiste vous conseille.

#### **⑤ EN PLUS : TELECHARGEZ GRATUITEMENT DES LOGICIELS DE PROTECTION CONTRE LE VOL DES DONNEES PERSONNELLES**

- Pour vos ordinateurs : brouilleur de clavier, système d'alerte anti-phishing et de blocage de copies illicites d'écrans (3 ordinateurs maximum / hors Mac OS)
- Pour vos smartphones et tablettes : navigateur sécurisé (avec alerte anti-phishing) et clavier sécurisé (pour Android et iOS / 3 appareils maximum)

Pour joindre le service d'assistance H24/J7 :

**01 41 85 87 82**

#### **Europ Assistance France**

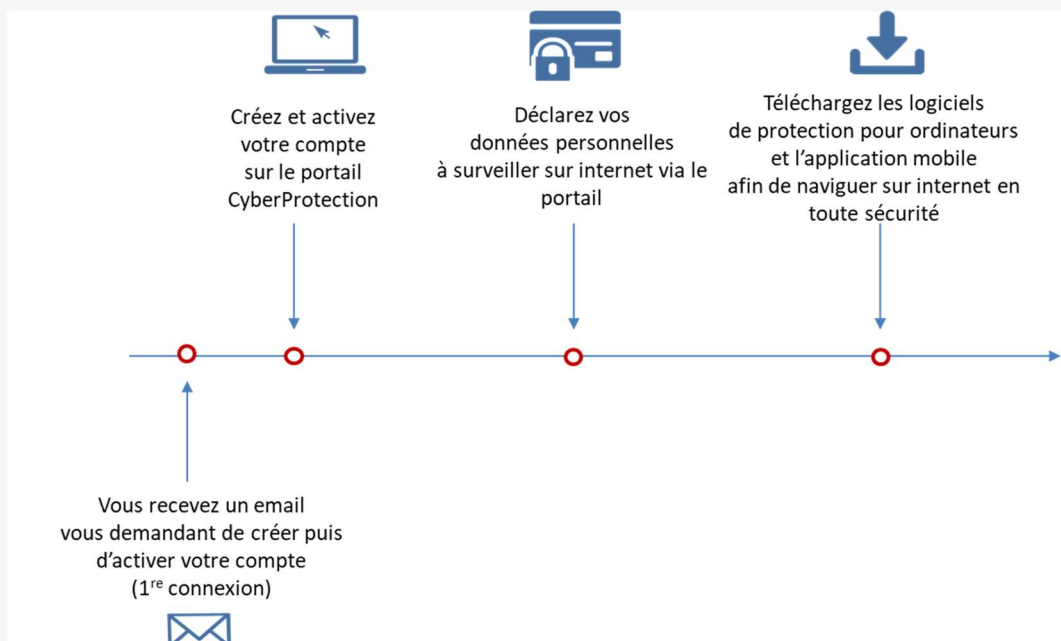
Siège social : 1, promenade de la Bonnette - 92230 Gennevilliers

Société Anonyme au capital de 2 541 712 € - 403 147 903 RCS Nanterre - N° TVA (CEE) : FR 94403147903

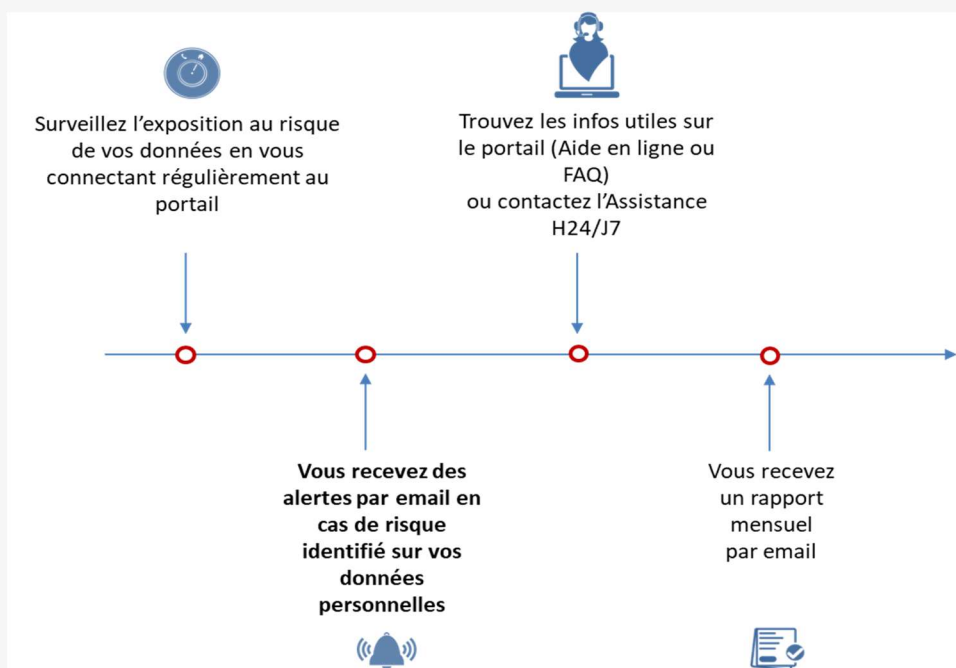
Certificat AFAQ n° 11396 - Référentiel ISO 9001 -

[www.europ-assistance.fr](http://www.europ-assistance.fr)

## CREEZ VOTRE COMPTE ET ENREGISTREZ VOS DONNEES PERSONNELLES



## VOS DONNEES PERSONNELLES SONT SURVEILLEES ET VOUS ETES ALERTE EN CAS DE RISQUE



Le Bénéficiaire dispose également d'un accès aux Conditions Générales d'Utilisation et à la Politique de Confidentialité depuis le site : <https://avocotes.lacyberprotection.fr>

Cette page d'introduction est fournie à titre d'information uniquement. Les pages suivantes doivent être lues dans leur intégralité.

### Europ Assistance France

Siège social : 1, promenade de la Bonnette - 92230 Gennevilliers

Société Anonyme au capital de 2 541 712 € - 403 147 903 RCS Nanterre - N° TVA (CEE) : FR 94403147903

Certificat AFAQ n° 11396 - Référentiel ISO 9001 -

[www.europ-assistance.fr](http://www.europ-assistance.fr)

Les présentes Conditions Générales comportent 2 parties :

- les Conditions Générales des garanties accordées par Juridica, société du groupe Axa, au titre du contrat n° 10458113404 souscrit par ADLP Assurances, dont bénéficient tous les adhérents au contrat AvoCotés Assurance Internet ;
- les conditions générales du service de protection digitale « CyberProtection » accordé par Europ Assistance, dont bénéficient les adhérents ayant souscrit la formule PREMIUM.

#### Conditions Générales du contrat collectif d'assurance à adhésion facultative n° 10458113404 souscrit par ADLP Assurances auprès de Juridica, société du groupe Axa.

Les présentes Conditions Générales rédigées en langue française sont soumises à la compétence des tribunaux français et relèvent de la loi française.

Elles sont régies par le Code des Assurances et complétées par les présentes dispositions.

Les présentes conditions générales définissent les principaux termes employés dans ce document.

### 1 - DEFINITIONS

Les définitions des termes ci-dessous font partie intégrante des présentes conditions générales. Elles s'appliquent chaque fois que l'un de ces termes y est mentionné.

#### On entend par :

- **L'assuré ou vous** : L'Adhérent, personne physique, son conjoint non séparé, son concubin notoire, son cosignataire d'un pacte civil de solidarité ainsi que leurs enfants respectifs, mineurs sous leur autorité parentale, ou à charge au sens fiscal du terme.
- **L'Adhérent** : Tout particulier âgé de plus de 18 ans, n'étant pas sous tutelle ou curatelle et résidant en France Métropolitaine, ayant expressément souscrit au contrat d'assurance, qui s'engage au paiement de la cotisation.
- **Le Souscripteur** : ADLP Assurances, pour le compte des Adhérents potentiels au contrat d'assurance collective.
- **L'Intermédiaire** : ADLP Assurances, SAS au capital social de 4 751 972 €, RCS Bobigny 799 342 118, courtier d'assurance, 3 rue Henri Rol-Tanguy 93100 Montreuil, immatriculé à l'ORIAS sous le n°14001699 (www.orias.fr).
- **Nous** : l'assureur - JURIDICA - SA au capital de 14 627 854,68 €, immatriculée au RCS de Versailles sous le n°572079150, ayant son siège social 1, place Victorien Sardou - 78160 MARLY LE ROI.
- **Action de groupe** : Action en justice, introduite par une association agréée, qui saisit un juge pour le compte d'un groupe de consommateurs qui rencontrent un litige similaire ou identique, afin qu'ils soient indemnisés des préjudices subis.
- **Action opportune** :  
Une action est opportune :  
- Si le litige ne découle pas d'une violation manifeste par vos soins, de dispositions légales ou réglementaires ;  
- Si vous pouvez apporter la preuve du bien-fondé de vos prétentions ou dont la preuve repose sur une base légale ;  
- Si le litige vous oppose à un tiers solvable, identifié et localisable ;  
- Lorsque vous vous trouvez en défense, si la demande de la partie adverse n'est pas pleinement justifiée dans son principe et dans son étendue par des règles de droit et/ou des éléments de preuve matériels.
- **Affaire** : Litige entraînant la saisine d'une juridiction par des parties qui s'opposent sur des mêmes faits afin que leurs positions soient tranchées et ce quels que soient les développements procéduraux mis en œuvre devant cette juridiction.
- **Année d'assurance** : Période comprise entre deux échéances anniversaires.
- **Atteinte à l'E-Réputation** : Diffamation, injure ou divulgation illégale de la vie privée de l'assuré, harcèlement moral ou sexuel à l'aide d'un écrit, d'une image ou d'une vidéo publié(e) sur un blog, un forum de discussion, un réseau social, un site web.  
- La diffamation consiste en une allégation ou imputation d'un fait qui porte atteinte à l'honneur ou à la considération de l'assuré.  
- L'injure correspond à une expression outrageante, terme de mépris ou injectif.  
- La divulgation illégale de la vie privée désigne toute divulgation portant sur la vie privée de l'assuré et étant diffusée sans son consentement.  
- Le harcèlement moral est une conduite abusive qui par des gestes, paroles, comportements, attitudes répétées ou systématiques, vise à dégrader les conditions de vie ou de travail d'une personne.
- Le harcèlement sexuel se caractérise par le fait d'imposer à une personne, de façon répétée, des propos ou comportements à connotation sexuelle qui portent atteinte à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant ou qui créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante.
- **Conventions d'honoraires** : Convention signée entre l'avocat et son client fixant les honoraires et les modalités de règlement.
- **Créance** : Droit dont vous disposez pour exiger d'un tiers la remise d'une somme d'argent.
- **Dépens taxables** : Part des frais engendrés par un procès que le tribunal met à la charge de l'une des parties, qui est le plus souvent la perdante.
- **Dol** : Manceuvres, mensonges, silence sur une information (réticence dolosive) ayant pour objet de tromper l'une des parties en vue d'obtenir son consentement.
- **E-commerçant** : Entreprise qui exerce des actes de commerce sur Internet. Le transporteur du bien mobilier acheté sur internet y est assimilé.
- **Escroquerie** : L'escroquerie est le fait d'obtenir un bien ou de l'argent par une manœuvre frauduleuse telle que de faux documents, un mensonge.
- **Frais irrépétibles** : Frais non compris dans les dépens que le juge peut mettre à la charge d'une des parties au procès au titre de l'article 700 du Code de procédure civile, de l'article 475-1 du Code de procédure pénale ou de l'article L 761-1 du Code de justice administrative ou son équivalent devant les autres juridictions étrangères. Ces frais concernent des dépenses engagées avant l'ouverture de l'instance et pendant celle-ci, ainsi que les frais à venir. Ils comprennent notamment les honoraires de l'avocat, les mémoires et les consultations, les frais de constat d'huissier, les frais de consultation médicale, les frais de déplacement et de démarches exposés par une partie, un manque à gagner.
- **Frais proportionnels** : somme qui a vocation à couvrir l'ensemble des travaux et diligences effectués par l'huissier de justice, ainsi que les frais supportés par ce dernier à l'exception des frais de déplacement, de débours et des travaux rémunérés par des honoraires libres.
- **Intérêts en jeu** : le montant du litige, hors pénalités de retard, intérêts et demandes annexes. Pour les contrats dont l'application s'échelonne dans le temps selon une périodicité convenue, le montant du litige correspond à une échéance, lorsqu'il s'agit de l'objet du litige.
- **Litige** : Opposition d'intérêts, désaccord ou refus opposé à une réclamation dont vous êtes l'auteur ou le destinataire, vous conduisant à faire valoir des prétentions en demande ou en défense, que ce soit à l'amiable ou devant une juridiction.
- **Piratage informatique** : Contournement ou destruction à des fins malveillantes des protections ; des logiciels dont vous avez la propriété ; de vos ordinateurs ; de vos sites internet ; de votre réseau informatique ; de vos bases de données numériques.
- **Prescription** : Période au-delà de laquelle une demande n'est plus recevable.
- **Sinistre** : Evènement susceptible de mettre en jeu les garanties du présent contrat. L'ensemble des dommages dérivés d'un même évènement constitue un seul sinistre.
- **Site de ventes aux enchères** : Vente sur Internet mettant en prise plusieurs personnes qui font des offres pour acheter un objet.
- **Subrogation** : La juridiction compétente peut décider de mettre à la charge de la partie adverse les dépens ou les frais irrépétibles. Le Code des assurances nous permet alors de récupérer ces sommes **dans la limite des frais et honoraires que nous avons engagés dans votre intérêt**. Néanmoins, si vous justifiez de frais et honoraires restés à votre charge et exposés dans le cadre dudit litige, vous récupérez ces indemnités en priorité.
- **Usurpation d'identité** : Usage non autorisé des éléments d'identification ou d'authentification de l'identité de l'assuré par un tiers dans le but de réaliser une action frauduleuse entraînant un préjudice pour l'assuré.

Les éléments d'identification recouvrent les éléments suivants :

- le nom, le prénom,
- l'adresse postale ou e-mail,
- le numéro de téléphone,
- la carte d'identité,
- le passeport,
- le permis de conduire,
- la carte grise d'un véhicule,
- le numéro d'immatriculation d'un véhicule,
- le relevé d'identité bancaire,
- le numéro de sécurité sociale.

Les éléments d'authentification correspondent aux :

- identifiants ou logins (dont l'adresse e-mail),
- mots de passe,
- adresses IP.

## 2 – LES PRESTATIONS ET DOMAINES DE GARANTIE

Dans les domaines garantis et conformément aux articles « Les conditions et modalités d'intervention » des présentes conditions générales, vous bénéficiez des prestations :

- **Information juridique par téléphone** : Pour toute question ou difficulté juridique, un juriste vous renseigne sur vos droits et obligations et vous oriente sur les démarches à entreprendre **dans tous les domaines garantis aux présentes conditions générales en droit français et en droit monégasque. Vous pouvez contacter notre équipe de juristes du lundi au vendredi de 9H30 à 19H30, sauf jours fériés au 01 70 84 25 69.**

- **Conseil et recherche d'une solution amiable** : Nous analysons les aspects juridiques de votre situation litigieuse. A partir de cette analyse, nous vous délivrons un conseil personnalisé en vue de sa résolution. Nous identifions la stratégie à adopter et vous aidons ainsi à prendre la meilleure décision sur la conduite à tenir. En accord avec vous et **à condition que l'action soit opportune**, nous intervenons directement auprès de votre adversaire. Nous lui exposons notre analyse du litige et lui rappelons vos droits. Toutefois, vous serez assisté ou représenté par un avocat lorsque vous serez ou nous serons informés que la partie adverse est défendue dans les mêmes conditions. A ce titre, vous disposez toujours du libre choix de votre avocat.

Lorsque votre litige nécessite le recours à une expertise amiable ou à un constat d'huissier, nous faisons appel à des prestataires spécialisés avec lesquels nous travaillons habituellement. Nous définissons le cadre de leur mission et prenons en charge les frais **dans la limite de nos engagements financiers définis aux présentes conditions générales.**

**Le plafond de prise en charge des frais et honoraires externes à Juridica pour la phase de Conseil et recherche d'une solution amiable s'élève à 800 € TTC par litige.**

- **Phase judiciaire** : Nous assurons la défense judiciaire de vos intérêts en demande comme en défense, si la démarche amiable n'aboutit pas, si les délais sont sur le point d'expirer ou si vous avez reçu une assignation et devez être défendu. Nous vous assistons dans la mise en œuvre d'une action en justice **sous réserve qu'elle soit opportune et que le montant des intérêts en jeu soit supérieur à 450 euros TTC, à la date de la déclaration du litige.**

Vous disposez toujours du libre choix de votre avocat. A ce titre, vous pouvez saisir un avocat de votre connaissance après nous en avoir informé et nous en avoir communiqué ses coordonnées. Vous pouvez également, **si vous en formulez la demande écrite**, choisir l'avocat que nous vous proposons pour sa compétence dans le domaine concerné et/ou sa proximité. Dans les deux cas, vous négociez avec lui le montant de ses frais et honoraires dans le cadre d'une convention d'honoraires et devez nous tenir informés du suivi selon les dispositions prévues au contrat. Nous prenons en charge les frais et honoraires engagés dans le cadre de la résolution judiciaire du litige **dans la limite de nos engagements financiers définis à l'article « la prise en charge financière » des présentes conditions générales.**

**Le plafond de prise en charge des frais et honoraires externes à Juridica pour la phase judiciaire s'élève à 10 000 € TTC par litige.**

**Faire exécuter la décision rendue** : Dans le cadre de votre défense judiciaire, nous faisons exécuter la décision rendue **si la procédure engagée aboutit favorablement**. Nous saisissons un huissier de justice. Nous lui transmettons alors toutes les informations lui permettant d'intervenir auprès de votre adversaire débiteur.

- **Indemnisation : Remboursement de votre préjudice**

Nous vous allouons une somme d'argent en réparation du préjudice que vous avez subi.

Notre garantie indemnitaire intervient **uniquement pour** :

- **L'achat d'un bien auprès d'un e-commerçant.**
- **L'usurpation de votre identité.**

Cette prise en charge s'effectue dans les conditions et limites indiquées aux présentes conditions générales et **sous réserve des exclusions figurant ci-après.** Conformément aux dispositions de l'article L.121-12 du Code des assurances, nous

sommes subrogés dans vos droits et actions contre les tiers dont les faits sont à l'origine du préjudice économique que vous avez subi. A ce titre, nous sommes substitués à vous pour chacun des préjudices que nous avons indemnisés.

### 2-1 LES DOMAINES GARANTIS EN CAS DE LITIGE :

#### A. ACHATS AUPRES D'UN E-COMMERÇANT

Vous êtes garanti dans le cadre de votre vie privée pour les achats effectués auprès d'un e-commerçant sur Internet dans les domaines suivants :

##### I. ACHAT DE BIENS MOBILIERS

Vous êtes garanti en cas de litige lié à l'achat d'un bien mobilier, **sous réserve des conditions énumérées ci-après.** Le litige vous opposant au transporteur du bien mobilier est également garanti.

Pour être garanti, ce bien doit revêtir les caractéristiques cumulatives suivantes :

- être transportable ;
- être neuf ;
- être d'une valeur comprise entre 70 et 5 000 € TTC ;
- la livraison doit être effectuée par la poste ou par un transporteur privé ;
- être livré en France métropolitaine ou dans les Départements et Régions d'Outre-Mer.
- être acquis auprès d'un e-commerçant domicilié en Union Européenne, Norvège, Liechtenstein, Islande et Suisse.

##### a) La résolution du litige en phase amiable

Nous intervenons pour résoudre le litige en phase amiable conformément au titre 2, paragraphe « Conseil et recherche d'une solution amiable ».

##### b) A défaut de la résolution amiable du litige : l'indemnisation du préjudice causé

Nous intervenons à ce titre lorsque le ou les bien(s) :

- sont livrés cassés, incomplets ou défectueux ;
- ne correspondent pas à la référence constructeur ou distributeur indiquée sur le bon de commande ;
- ne sont pas livrés après les cinq (5) jours calendaires qui suivent l'expiration du délai de livraison indiqué par le site marchand sur la confirmation de commande.

**En cas de litige garanti, JURIDICA indemnise l'assuré de son préjudice :**

- **sous réserve de la non prise en charge du préjudice par une société garantissant la sécurité de la transaction ;**
- **à condition que l'intervention de JURIDICA n'ait pas permis le règlement du litige dans un délai de 3 mois suivant la réception des pièces justificatives par JURIDICA.**

**A condition que le e-commerçant ne donne pas de suite favorable à la demande de Juridica dans un délai de trois (3) mois suivant la déclaration du litige et sous réserve des conditions et exclusions de garantie figurant page 9, Juridica rembourse à l'assuré le montant correspondant au prix d'achat TTC du ou des bien(s) litigieux si ce(s) bien(s) :**

- **N'est (ne sont pas) livré(s) ;**
- **Est (sont) livré(s) défectueux ou cassé(s) ou incomplet(s) ou ne correspond(ent) pas à la référence constructeur ou distributeur indiquée sur le bon de commande.**

Ce remboursement s'effectue **dans la limite de 3 000 € TTC par an et par litige.**

Si le e-commerçant accepte le retour du bien mobilier, pour ensuite expédier un bien de remplacement ou effectuer un remboursement auprès de l'assuré, la garantie couvre les frais de réexpédition du bien mobilier au e-commerçant **à condition que ces frais ne soient pas pris en charge par celui-ci.**

Si le e-commerçant accepte le retour du ou des bien(s) mobilier(s) mais n'expédie pas de bien(s) de remplacement ou n'effectue pas de remboursement auprès de l'assuré, la garantie couvre les frais de réexpédition et le remboursement du prix d'achat du bien mobilier.

Si les biens mobiliers détériorés font partie d'un ensemble et s'avèrent à la fois inutilisables séparément et irremplaçables, l'indemnité est versée à concurrence du prix d'achat de l'ensemble au complet.

##### Les pièces justificatives à fournir

L'assuré doit fournir les pièces justificatives de son dommage aux fins d'indemnisation :

- l'impression du justificatif de la commande (mail), toute confirmation d'acceptation de sa commande en provenance du commerçant ;
- la copie du relevé de son compte ou de l'avis de prélèvement attestant le(s) montant(s) débité(s) de sa commande ;
- en cas de renvoi du bien mobilier chez le commerçant, le justificatif de ses frais d'expédition avec accusé de réception.

Juridica pourrait être amené à demander à l'assuré des pièces complémentaires pour évaluer le paiement de l'indemnité.

**Les exclusions spécifiques à la garantie Indemnisation du préjudice causé lors de l'achat d'un bien auprès d'une e-commerçant »**

Outre les achats exclus à l'article 2-2 « Les Exclusions Communes », nous ne garantissons pas les achats :

- de titres de transport ou d'accès à des activités de loisirs ;
- de véhicules terrestres à moteur.

Par ailleurs, ne garantissons pas les biens non livrés en raison d'une grève du service postal ou du Transporteur, d'un lock-out ou d'un sabotage.

### c) La résolution du litige en phase judiciaire

A défaut d'indemnisation totale, un juriste vous assiste dans la mise en œuvre d'une action en justice, conformément au titre 2, paragraphe « phase judiciaire ».

## II. ACHAT D'UNE PRESTATION DE SERVICE

Vous êtes garanti en cas de litige lié à l'achat d'un service auprès d'un e-commerçant, **sous réserve des conditions énumérées ci-après :**

Pour être garanti, ce service doit revêtir les caractéristiques cumulatives suivantes :

- être acheté sur Internet ;
- être acquis auprès d'un e-commerçant domicilié en France métropolitaine ou dans les Départements et Régions d'Outre-Mer.

De surcroît, ce service doit présenter les caractéristiques alternatives suivantes :

- mauvaise exécution ;
- non-exécution.

Nous intervenons pour résoudre le litige en phase amiable et judiciaire conformément au titre 2.

## B. ECONOMIE COLLABORATIVE

Vous êtes garanti, à l'occasion de l'utilisation d'une plateforme numérique de mise en relation entre particuliers, dans les cas suivants :

- litige lié au partage ou à l'échange d'un bien ou d'un service
- litige lié à l'achat, la vente ou la location d'un bien ou d'un service

Pour être garanti, la plateforme ou le particulier doivent être domiciliés en Union Européenne, excepté au Royaume Uni.

En cas d'achat, le bien doit être d'une valeur supérieure à 70 €.

La location d'un bien immobilier ne doit pas avoir une durée supérieure à 30 jours.

Nous intervenons pour résoudre le litige en phase amiable et judiciaire conformément au titre 2.

## C. VIE NUMERIQUE

### I. USURPATION D'IDENTITE

#### a) La résolution du litige

Vous êtes garanti si vous êtes victime d'une usurpation d'identité liée à votre vie privée ou de salarié. Nous intervenons à condition que vous ayez déposé une plainte au préalable.

#### b) A défaut de la résolution du litige : L'indemnisation du préjudice financier conséquence directe de l'usurpation d'identité

L'indemnisation est applicable dès lors que notre intervention n'a pas permis le règlement de votre sinistre dans un délai de cinq (5) mois suivant la réception des pièces justificatives par JURIDICA et après un dépôt de plainte, **sous réserve des limitations, exclusions et conditions définies ci-après, à l'exception des sinistres pour lesquels l'indemnisation incombe à un établissement bancaire ou financier.**

Nous vous indemnisons le préjudice financier conséquence directe de l'usurpation d'identité et :

- Les pertes de salaire en cas de prise de congés sans solde pour convocation de justice ou au titre de l'enquête pénale ;
- Les frais postaux ;
- Les communications téléphoniques hors forfait pour les appels passés auprès d'un établissement de crédit ou de paiement et de l'administration pour régulariser votre situation ;
- Les communications téléphoniques hors forfait passées par l'usurpateur après ouverture d'une ligne téléphonique en votre nom ;
- Frais de reconstitution de documents d'identité.

Ce remboursement s'effectue dans la limite de 3000 € TTC par an et par sinistre dont 30 € TTC par mois pour les surconsommations téléphoniques.

Nous nous engageons à verser les sommes convenues à l'Assuré suivant son acceptation de l'offre définitive d'indemnisation.

## II. ATTEINTE À L'E-RÉPUTATION

### a) La résolution du litige

Vous êtes garanti si vous êtes victime de diffamation, injure ou divulgation illégale de votre vie privée, de harcèlement moral ou sexuel à l'aide d'un écrit, d'une image ou d'une vidéo publiée(s) sur un blog, un forum de discussion, un réseau social, un site web, **sous réserve que le litige vous oppose à une personne responsable**

de l'atteinte à l'e-réputation. Cette personne doit être localisée dans l'un des pays cités au paragraphe sur la territorialité (qu'il soit l'auteur de l'information préjudiciable, l'éditeur ou l'hébergeur du site sur lequel cette information a été publiée).

### b) Mise en place des prestations de noyage et de nettoyage

En cas de litige garanti portant sur une atteinte à l'e-réputation liée à votre vie privée ou de salarié, y compris en cas d'atteinte à l'e-réputation post-mortem, nous missionnons une société spécialisée dans l'e-réputation et nous prenons en charge sa rémunération dans la limite de 3000 € TTC par sinistre (événement susceptible de mettre en jeu les garanties du présent contrat. L'ensemble des dommages dérivés d'un même événement constitue un seul sinistre) et par année d'assurance et sous réserve de la limitation financière relative au noyage (1 000€ TTC) ainsi que des conditions et exclusions de garantie définies ci-après.

Cette société aura pour mission, d'une part, de procéder à la suppression des liens désignés par vos soins et, d'autre part, de rechercher les copies de ceux-ci présents au jour de la déclaration, **sous réserve des limitations techniques afférentes à Internet.** Cette action s'appelle le nettoyage.

Dans l'hypothèse où la suppression des liens désignés est impossible et à condition que l'assuré ait déposé plainte (sauf cas d'atteinte à l'e-réputation post-mortem), la société spécialisée dans l'e-réputation crée du contenu référencé dans les premières pages des principaux moteurs de recherche. Le résultat obtenu est subordonné à l'absence de modifications des algorithmes de recherche utilisés. L'objectif de ce nouveau contenu est de faire reculer l'information préjudiciable dans les résultats des principaux moteurs de recherches. Cette action s'appelle le noyage.

Notre obligation de procéder au nettoyage ou au noyage constitue une obligation de moyens et non de résultat. Nous mettons en œuvre tous les moyens utiles à la bonne fin de l'opération sans garantir que le résultat escompté soit nécessairement atteint.

En cas d'atteinte à l'e-réputation post-mortem, vos ayants droit bénéficient d'un délai supplémentaire de six mois à compter de la prise d'effet de la résiliation du présent contrat pour nous déclarer le litige vous concernant.

## III. MISE À DISPOSITION D'UN SERVICE DE SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE :

En cas d'usurpation de votre identité ou en cas d'atteinte à votre e-réputation, nous mettons à votre disposition un service de soutien psychologique.

Accessible de 8 h à 20 h et animé par une équipe de psychologues cliniciens, ce service garanti à l'assuré, en toute confidentialité, une écoute professionnelle, non orientée, non compatissante et non interventionniste, en gardant une distance et une neutralité bienveillantes.

Le service d'écoute psychologique n'est pas à confondre avec le travail psychothérapeutique effectué en face à face. En aucun cas le service d'écoute psychologique ne s'autorise à débiter une psychothérapie par téléphone.

Cette prestation est limitée à un soutien psychologique par année d'assurance donnant lieu à trois entretiens téléphoniques maximum.

## D. ESCROQUERIE SUR INTERNET

Vous êtes garanti lorsque vous êtes victime d'une escroquerie sur internet dans le cadre de votre vie privée.

Nous intervenons à condition :

- que vous ayez déposé plainte,
- que cette plainte soit suivie d'effets,
- que la réalité de votre préjudice soit établie.

Nous intervenons pour résoudre le litige en phase amiable et judiciaire conformément au titre 2.

## 2.2 LES EXCLUSIONS :

Sont exclus les litiges résultant :

- de sinistres non expressément garantis au titre des présentes Conditions Générales ;
- de sinistres connus de vous à la date d'effet du contrat ;
- de sinistres vous impliquant au titre d'une activité professionnelle non salariée ou dans le cadre d'une activité commerciale ;
- de travaux immobiliers dont le montant est supérieur à 2 000 € TTC hors fournitures ou 3 700 € TTC fournitures comprises ;
- de l'achat, la détention ou la cession de parts sociales ou de valeurs mobilières, y compris la multipropriété ;
- de la propriété intellectuelle ;
- de l'achat d'un bien ou d'un service dans le cadre d'une vente aux enchères ;
- d'une activité politique, syndicale ou d'un mandat électif ;
- de dommages causés au matériel et logiciels informatiques suite à un piratage informatique ;
- d'une question douanière ou fiscale ;
- d'un recouvrement de créances ;
- de votre opposition avec ADLP Assurances ;
- d'une contestation sur le prix ;
- de l'achat d'un service ou d'un bien sur internet interdit par la réglementation française en vigueur ou à caractère violent, pornographique, discriminatoire ou portant atteinte à la dignité humaine ;

- d'une action relevant de la compétence du syndicat des copropriétaires ;  
- de la mise en cause de votre responsabilité civile lorsqu'elle est garantie par un contrat d'assurance ou devrait l'être en vertu des dispositions législatives ou réglementaires ;  
- d'une usurpation d'identité ou d'une atteinte à l'e-réputation réalisée par l'assuré, avec sa complicité, ou par une personne assurée au titre de la présente garantie ;  
- d'une diffusion volontaire de données personnelles réalisée par l'assuré ou avec son autorisation ;  
- d'une atteinte à l'e-réputation constituée par une société de presse ou un journaliste ;  
- de l'achat d'animaux, de végétaux et de denrées périssables ;  
- de l'achat de bijoux, d'orfèvrerie, de pierres précieuses, de peintures, de sculptures, de tapis, d'espèces, de lingots, de collections de timbres, de collections de pièces de monnaie, de collections de billets, d'effets de commerce, de valeurs mobilières, d'actions, d'obligations, de coupons, de titres et papiers de créance ou de propriété, de bons de caisse, de timbres postes et fiscaux ;  
- de l'achat de monnaie fiduciaire, de valeurs mobilières (actions, obligations) et de tous titres négociables ;  
- d'un achat auprès d'un e-commerçant non identifié ou faisant l'objet d'une procédure de rétablissement personnel avec liquidation judiciaire, d'une procédure de sauvegarde, d'une mise en redressement ou liquidation judiciaire ou qui se trouve en état de cessation des paiements.

## 2-3 LES CONDITIONS ET MODALITES D'INTERVENTION

### 2.3.1 CONDITIONS DE MISE EN OEUVRE DES PRESTATIONS EN CAS DE LITIGE

Les prestations vous sont acquises si les conditions suivantes sont réunies :

- le fait générateur du litige ne doit pas être connu de vous à la date de prise d'effet de votre contrat ;
- vous devez nous déclarer votre litige entre la date de prise d'effet de votre contrat et celle de sa résiliation ;
- afin que nous puissions analyser les informations transmises et vous faire part de notre avis sur l'opportunité des suites à donner à votre litige, vous devez recueillir notre accord préalable AVANT de saisir une juridiction, d'engager une nouvelle étape de la procédure ou d'exercer une voie de recours ;
- le montant des intérêts en jeu, à la date de la déclaration du litige, doit être supérieur 450 € TTC pour que le litige puisse être porté devant une juridiction (par intérêts en jeu, on entend le montant du litige, hors pénalités de retard, intérêts et demandes annexes. Pour les contrats dont l'application s'échelonne dans le temps selon une périodicité convenue, le montant du litige correspond à une échéance, lorsqu'il s'agit de l'objet du litige) ;
- vous devez avoir contracté et maintenu en vigueur les assurances légales obligatoires vous incombant ;
- aucune garantie de responsabilité civile n'est susceptible d'assurer la défense de vos intérêts pour le litige considéré.

### 2.3.2 LES CAUSES DE DECHEANCE DE GARANTIE

Vous êtes déchu de tout droit à garantie pour le litige considéré si vous faites une déclaration inexacte sur les faits, les événements ou la situation qui sont à l'origine du litige ou plus généralement sur tous les éléments pouvant servir à sa résolution.

### 2.3.3 LA TERRITORIALITE

Les prestations vous sont acquises pour les litiges découlant de faits et événements survenus dans l'un des pays énumérés ci-après, qui relèvent de la compétence d'un tribunal de l'un de ces pays, et pour lesquels l'exécution des décisions rendues s'effectue dans cette même sphère géographique :

- France et Monaco ;
- Etats membres de l'Union Européenne à la date du sinistre, Andorre, Liechtenstein, Norvège, Saint-Martin, Suisse et Vatican, si le litige survient à l'occasion d'un séjour de moins de trois mois consécutifs dans l'un de ces pays et à l'exception des litiges du Royaume Uni.

Concernant la mise en relation avec une société spécialisée dans l'e-réputation, la garantie est acquise à l'assuré quel que soit le lieu où est domiciliée la personne devant répondre de l'information préjudiciable.

### 2.3.4 DECLARATION DU LITIGE ET INFORMATION DE JURIDICA

Dans votre propre intérêt, vous devez nous déclarer le litige en contactant notre équipe de juristes au 01 70 84 25 69 (du lundi au vendredi de 9H30 à 19H30, sauf jours fériés) ou par écrit (Juridica, 1 place Victorien Sardou, 78166 Marly-le-Roi cedex, e-mail : [service.client@axa-juridica.com](mailto:service.client@axa-juridica.com)) dès que vous en avez connaissance, en nous communiquant notamment :

- les références du contrat collectif souscrit par ADLP Assurances mentionné en première page des présentes Conditions Générales ;
- votre numéro d'adhésion ;
- les coordonnées précises de votre adversaire ;
- les références de tout autre contrat susceptible de couvrir le litige ;
- un exposé chronologique des circonstances du litige, toutes pièces permettant d'établir la matérialité des faits ainsi que tous renseignements et documents utiles à l'instruction du dossier.

Par ailleurs, vous devez nous transmettre, dès réception, tous avis, lettres, convocations, actes d'huissiers, assignations et pièces de procédure qui vous seraient adressés, remis ou signifiés. Cette rapidité est importante pour préserver vos droits et actions.

### 2.3.5 ANALYSE DU LITIGE ET DÉCISION SUR LES SUITES À DONNER

Après analyse des informations transmises, nous envisageons l'opportunité des suites à donner à votre litige à chaque étape significative de son évolution. Nous vous en informons et en discutons avec vous. Vous bénéficiez de nos conseils sur les mesures à prendre et les démarches à effectuer. Le cas échéant, et en accord avec vous, nous mettons en œuvre les mesures adaptées.

En cas de désaccord entre vous et nous portant sur le fondement de votre droit ou sur les mesures à prendre pour régler votre litige, vous pouvez selon les dispositions de l'article L.127-4 du Code des Assurances :

- soit exercer l'action, objet du désaccord, à vos frais ;
- soit soumettre cette difficulté à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord ou désignée à défaut, par le Président du Tribunal de Grande Instance.

Nous prenons en charge les frais exposés pour la mise en œuvre de cette action. Cependant, le Président du Tribunal de Grande Instance peut les mettre à votre charge s'il considère que vous avez mis en œuvre cette action dans des conditions abusives.

Si vous obtenez une solution définitive plus favorable que celle proposée par nous ou la tierce personne citée ci-dessus, nous vous remboursons les frais et honoraires que vous avez engagés pour cette procédure, dans les conditions et limites prévues à l'article "la prise en charge financière" des présentes conditions générales.

### 2.3.6 EN CAS DE CONFLIT D'INTERET

En vertu de l'article L127-5 du Code des assurances, vous avez la liberté de choisir un avocat de votre connaissance chaque fois que survient un conflit d'intérêts entre vous et nous. Dans ce cas, nous prenons en charge les frais et honoraires de l'avocat dans les limites et conditions définies au présent document.

### 2.3.7 LA PRISE EN CHARGE FINANCIERE

#### A - FRAIS ET HONORAIRES PRIS EN CHARGE

A l'occasion d'un litige garanti et dans la limite des montants définis ci-après et du plafond global fixé à 10 000 €, nous prenons en charge les frais suivants :

- le coût de l'huissier que nous avons engagé ;
- les frais et honoraires de l'expert que nous avons engagé ou que les tribunaux ont désigné dans la limite de 1 200 € ;
- les frais et honoraires du médiateur que nous avons engagé ou que les tribunaux ont désigné ;
- vos autres dépens à l'exception des dépens et des frais irrépétibles engagés par la partie adverse et mis à votre charge par le juge ou par une transaction ;
- les frais et honoraires.



### Montants de prise en charge et frais et honoraires d'avocat

Montants TTC de prise en charge des frais et honoraires d'avocat ou de tout autre professionnel habilité par la loi. Ces montants incluent les frais de secrétariat, de déplacements, de photocopies et de droit de timbre. Ils sont calculés sur une TVA de 20% et peuvent varier en fonction de la TVA en vigueur au jour de la facturation. Ces montants ne sont pas indexés.

ASSISTANCE	
Assistance à expertise judiciaire - Assistance à mesure d'instruction- Recours précontentieux en matière administrative - Représentation devant une commission administrative, civile ou disciplinaire	330 € par intervention
Assistance à transaction définitive ayant abouti à un protocole signé par les parties - Assistance à médiation ou conciliation ayant abouti et constatée par le juge	Montant d'une procédure menée à terme. Par affaire
ORDONNANCES, quelle que soit la juridiction (y compris le juge de l'exécution)	
Ordonnance en matière gracieuse ou sur requête	540 € par ordonnance
Ordonnance de référé	460 € par ordonnance
PREMIERE INSTANCE ci-dessous mentionnée (y compris les médiations et conciliations n'ayant pas abouti)	
Tribunal de police sans constitution de partie civile de l'assuré	350 € par affaire
Tribunal de Grande Instance - Tribunal de commerce - Tribunal administratif	1 150 € par affaire
Conseil de prud'hommes : bureau de conciliation (si la conciliation a abouti) Conseil de prud'hommes : bureau de jugement (si la conciliation n'a pas abouti)	500 € par affaire 1 150 € par affaire
Commission d'indemnisation des victimes d'infraction après saisine du tribunal correctionnel, de la cour d'assises ou suite à un protocole d'accord avec le Fonds de Garantie Automobile	330 € par affaire
TOUTE AUTRE PREMIERE INSTANCE NON MENTIONNEE	
Autres juridictions de première instance (y compris le juge de l'exécution)	730 € par affaire
APPEL	
Matière pénale	830 € par affaire
Autres matières	1 150 € par affaire
HAUTES JURIDICTIONS	
Cour d'assises	1 660 € par affaire
Cour de cassation-Conseil d'Etat- Cour européenne des droits de l'homme- Cour de justice de l'Union Européenne	2 610 € par affaire, consultations comprises
Frais et honoraires de Médiateur à l'amiable ou au judiciaire	1 000 € par litige

### B - LES MODALITÉS DE PRISE EN CHARGE

#### Le libre choix de votre avocat

La prise en charge des frais et honoraires d'avocat s'effectue de la façon suivante :

- soit nous réglons directement l'avocat qui a été saisi sur justificatifs de la procédure engagée, présentation d'une délégation d'honoraires et d'une facture à votre nom que vous avez signée et nous autorisant à payer directement l'avocat ;
- soit, à défaut de cette délégation, vous réglez toutes taxes comprises les frais et honoraires de l'avocat saisi et nous vous remboursons sur justificatifs des démarches effectuées (exemples : assignation, décisions de justice...) et d'une facture acquittée.

**En cas de participation à une action de groupe** et quel que soit le montant des intérêts en jeu de votre litige, nous vous remboursons les frais et honoraires restés à votre charge en fin de procédure contentieuse dans la limite de **200 € TTC et d'une action de groupe** engagée par année d'assurance. Ce remboursement intervient sur présentation des démarches effectuées, des décisions rendues et d'une facture acquittée.

En dehors des cas de participation à une action de groupe, lorsqu'avec plusieurs personnes, vous avez un litige ayant un même objet et que vous avez confié à un même avocat ou à un même autre professionnel la défense de ces intérêts communs, nous vous remboursons les frais et honoraires exposés au prorata du nombre d'intervenants dans le litige **dans la limite des montants maximaux de prise en charge définis au présent contrat.**

#### Montants retenus en cas de litige porté devant des juridictions étrangères

Quand le litige est porté devant des juridictions étrangères, le montant retenu est celui de la juridiction française équivalente. A défaut, le montant applicable est celui du niveau de juridiction concerné.

#### Subrogation

La juridiction compétente peut décider de mettre à la charge de la partie adverse les dépens ou les frais irrépétibles. Le Code des assurances nous permet alors de récupérer ces sommes **dans la limite des frais et honoraires que nous avons engagés dans votre intérêt.** Néanmoins, si vous justifiez de frais et honoraires restés à votre charge et exposés dans le cadre dudit litige, vous récupérez ces indemnités en priorité.

En outre, lorsque les circonstances du litige permettent, à un titre quelconque, un recours total ou partiel contre un tiers responsable, les sommes versées sont considérées comme une avance sur indemnité. En application de l'article L 121-12 du Code des assurances, l'assureur qui a payé l'indemnité d'assurance est subrogé jusqu'à concurrence de cette indemnité dans les droits et actions de l'assuré ou du bénéficiaire contre les tiers qui, par leur fait ont causé le dommage ayant donné lieu au versement d'indemnité par la société d'assurance.

Ainsi, au titre des prestations d'indemnisation du préjudice en cas d'achat de bien auprès d'un E-commerçant, d'usurpation d'identité et de nettoyage/noyage en cas d'atteinte à l'e-réputation, le Code des assurances nous permet d'être substitué pour chacun des chefs de préjudice réparés, dans vos droits et actions contre tout responsable à l'origine du préjudice, à concurrence du montant des sommes que nous aurons payées.

## C- LES FRAIS NON PRIS EN CHARGE

Nous ne prenons pas en charge les frais suivants :

- les frais proportionnels mis à votre charge en qualité de créancier ;
- les honoraires de résultat des mandataires, quels qu'ils soient, fixés en fonction de l'intérêt en jeu ou en fonction du résultat définitif ou espéré des démarches engagées ;
- les dépens et les frais irrépétibles engagés par la partie adverse et mis à votre charge par le juge ou par une transaction ;
- les frais et honoraires d'enquête pour identifier ou retrouver la partie adverse ou connaître la valeur de son patrimoine ;
- les condamnations au principal, les amendes, les intérêts de retard et les dommages et intérêts prononcés contre vous ;
- les frais et honoraires d'avocat postulant ;
- les frais et honoraires d'avocat au dépôt d'une déclaration de créance ;
- les frais et honoraires d'avocat relatifs à une requête en relevé de conclusion ;
- les frais et honoraires d'avocat pour le dépôt d'une plainte ;
- les consignations pénales ;
- les frais de consultation ou d'actes de procédures réalisés avant la déclaration de litige sauf s'il y a urgence à les avoir demandés ;
- les frais et honoraires liés à une procédure de contrôle d'une loi déjà promulguée (question prioritaire de constitutionnalité) ;
- les frais d'adhésion à une association au titre de la défense d'intérêts individuels ou collectifs, y compris dans l'hypothèse d'une action de groupe ;
- les frais et honoraires d'expertise judiciaire liés à une fixation, à une modification ou à une révision du loyer ;
- les frais et honoraires d'avocat intervenu dans des démarches amiables lorsque la loi n'impose pas cette assistance ou en l'absence de conflit d'intérêt.

## 3 - LA VIE DU CONTRAT

### 3-1- PRISE D'EFFET ET DURÉE DU CONTRAT

Votre contrat prend effet à la date indiquée dans le Certificat d'adhésion, **sous réserve du paiement effectif de la cotisation**. Toutefois, dans le cas d'une offre promotionnelle de gratuité, les garanties peuvent prendre effet dès la date d'effet de l'adhésion et la prime sera prélevée à l'issue de la période promotionnelle qui suit la date d'effet de l'adhésion, période pendant laquelle la cotisation n'est pas due par l'Adhérent.

**Il est conclu pour un an.** Il se renouvelle automatiquement à chaque échéance annuelle (date anniversaire de l'adhésion) pour des périodes successives d'un (1) an, sous réserve du paiement de la cotisation annuelle correspondante, sauf résiliation dans les conditions prévues à l'article 3-2 ci-après.

La cotisation ainsi que les frais, Impôts et taxes sur les contrats d'assurance sont payables suivant les modalités définies lors de votre souscription.

#### 3.1.1 ADHÉSION AU CONTRAT PAR TÉLÉPHONE.

En cas d'adhésion par téléphone, la date d'effet du contrat et des garanties est la date de réception par l'Adhérent des présentes Conditions Générales, cette dernière étant fixée sept (7) jours ouvrés après la date d'adhésion par téléphone. A la demande de l'Adhérent, la date d'effet peut être fixée à une date ultérieure. Dans tous les cas, la Date d'effet des garanties figure sur le Certificat d'Adhésion envoyé à l'Adhérent.

#### 3.1.2 ADHÉSION PAR COURRIER

En cas d'adhésion par courrier, la Date d'effet du contrat et des garanties est fixée par défaut à la date de réception par ADLP Assurances du bulletin d'adhésion dûment complété et signé. A la demande de l'Adhérent, la date d'effet peut être fixée à une date ultérieure. Dans tous les cas, la Date d'effet des garanties figure sur le Certificat d'Adhésion envoyé à l'Adhérent.

#### 3.1.3 ADHÉSION SUR UN SITE INTERNET

En cas d'adhésion sur un site internet, la Date d'effet du contrat et des garanties est fixée par défaut à la date de souscription. A la demande de l'Adhérent, la date d'effet peut être fixée à une date ultérieure. Dans tous les cas, la Date d'effet des garanties figure sur le Certificat d'Adhésion envoyé à l'Adhérent.

## 3.2 RÉSILIATION

### 3.2.1 RÉSILIATION PAR L'ADHÉRENT

Vous pouvez résilier votre contrat, par lettre recommandée avec avis de réception auprès d'ADLP Assurances dans les cas suivants :

- à tout moment. La résiliation prendra effet à la date d'échéance mensuelle qui suit la date de réception de votre lettre recommandée avec avis de réception auprès d'ADLP Assurances. **Pour toute demande de résiliation, nous vous conseillons de contacter ADLP Assurances au 0974 75 01 75 (appel non surtaxé), du lundi au vendredi de 9h à 17h (sauf jours fériés).**
- si nous modifions la cotisation : vous disposez de la faculté de résilier votre contrat dans les 30 jours suivant la date à laquelle vous en êtes informé. La résiliation prendra effet à la date d'échéance mensuelle qui suit la réception de votre notification par ADLP Assurances ;

- si nous faisons l'objet d'une procédure de redressement ou liquidation judiciaire.

### 3.2.2 RÉSILIATION PAR L'ASSUREUR OU ADLP ASSURANCES

Nous pouvons résilier votre contrat dans les cas suivants :

- par lettre recommandée à votre dernier domicile connu, à l'échéance annuelle ; nous devons vous adresser la notification de résiliation au plus tard deux (2) mois avant la date de l'échéance principale
- en cas de sinistre c'est à dire après la survenance d'un litige : la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai d'un (1) mois à compter de la notification qui vous est faite. Vous avez alors le droit, dans le délai d'un (1) mois à compter de la notification de la résiliation, de résilier les autres contrats d'assurance souscrits par vous auprès de nous ;
- si vous ne payez pas la cotisation dans les dix (10) jours de son échéance, nous pouvons vous adresser une lettre de mise en demeure. Les garanties de votre contrat sont alors suspendues trente (30) jours après l'envoi de cette lettre. Votre contrat peut être résilié dix (10) jours après l'expiration du délai de trente (30) jours précité et nous pouvons vous réclamer la totalité de la cotisation échue.

### 3.2.3 RÉSILIATION DE PLEIN DROIT

Le contrat sera résilié de plein droit en cas de :

- en cas de décès de l'adhérent, à la date du décès, uniquement à la demande des héritiers,
- en cas de déménagement de l'Adhérent hors de France métropolitaine, à la date du déménagement,
- en cas de retrait de l'agrément administratif de l'Assureur.

### 3.2.4 EFFETS DE LA RÉSILIATION

La résiliation du contrat fait cesser les garanties pour les risques survenus ou déclarés postérieurement à la date d'effet de la résiliation.

## 3.3 LES REGLES APPLICABLES EN CAS D'ADHESION PAR TELEPHONE

Tout accord par téléphone fera l'objet d'un enregistrement vocal et vaudra adhésion. Le cas échéant, l'adhésion ne pourra être prise en compte.

Les enregistrements téléphoniques conservés par ADLP Assurances ou tout mandataire de son choix vaudront signature par l'Adhérent et lui seront opposables ainsi qu'aux tiers, et pourront être admis comme preuves notamment de son identité et de son consentement.

Par conséquent, les enregistrements vocaux pourront être utilisés dans le cadre de toute procédure judiciaire ou autre et seront bien entendu opposables à l'adhérent et l'intermédiaire.

Vous avez le droit de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) pour ne pas être démarché par des sociétés avec lesquelles vous n'avez pas de contrat en cours.

## 3.4 LES REGLES DE PREUVE EN CAS DE SOUSCRIPTION PAR INTERNET

**Il est expressément convenu entre vous et nous que les règles de preuve visées ci-dessous régissent les rapports entre les parties.**

Toute opération réalisée par l'Adhérent (validation d'une demande de souscription, consultation, gestion, saisie de données, etc...) après authentification, est réputée émaner de l'Adhérent lui-même.

Par ailleurs, il est admis notamment que le fait de cocher une case du type : "Je reconnais avoir pris connaissance avant la conclusion de mon contrat des Conditions Générales" manifeste la réception par l'Adhérent des Conditions Générales mises à sa disposition par l'Assureur. De surcroît, il est admis que le fait pour l'Adhérent de valider toute opération proposée sur le site internet ou de cocher toute autre case (prise d'effet des garanties, etc...) manifeste son consentement.

En cas de contestation, les enregistrements informatiques ou leur reproduction sur un support informatique ou papier constitueront la preuve de la réception par l'Adhérent des informations portées à sa connaissance par ADLP Assurances et l'Assureur, ainsi que la preuve de son consentement à la réalisation de l'opération. Par conséquent, les enregistrements informatiques ou leur reproduction sur un support informatique ou papier pourront être utilisés dans le cadre de toute procédure judiciaire ou autre et seront, bien entendu, opposables entre les parties.

## 3.5 COUT INHERENT AU MODE DE COMMERCIALISATION

Les frais afférents à la technique de commercialisation à distance utilisée ainsi que les frais d'envoi postaux au même titre que le coût des communications téléphoniques à destination d'ADLP et de ses prestataires ou des connexions Internet sont à la charge de l'Adhérent et ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement.

## 3.6 DROIT DE RENONCIATION

Vous êtes informé disposer d'un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus pour renoncer, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalité. Ce délai commence à courir à compter de la date d'effet du contrat telle que définie à l'article 3-1 ci-avant.

**Pour toute demande de renonciation, nous vous conseillons de contacter ADLP Assurances au 0974 75 01 75 (appel non surtaxé), du lundi au vendredi de 9h à 17h (sauf jours fériés).**

Pour exercer votre droit de renonciation dans les conditions susvisées, vous pouvez utiliser le modèle de lettre inséré dans les présentes Conditions Générales dûment complété par vos soins :

« Je soussigné [votre nom, prénom], demeurant [adresse], déclare renoncer, en application des dispositions de l'article L. 112-2-1 du Code des assurances, au contrat d'assurance [numéro du contrat], souscrit le [date indiquée dans le Certificat d'Adhésion]. Date [à compléter], votre signature ».

Par dérogation, ce droit de renonciation ne s'applique pas aux contrats exécutés intégralement par les deux parties à votre demande expresse avant que vous n'exerciez votre droit de renonciation. De même, dès lors que vous sollicitez la mise en œuvre de l'une ou l'autre des garanties décrites aux présentes, vous ne pouvez plus exercer votre droit de renonciation.

### 3.7 LE PAIEMENT DE LA COTISATION

La cotisation annuelle est payable, par fraction mensuelle par prélèvement bancaire ou, par dérogation, selon les modalités précisées au bulletin ou au certificat d'adhésion. Le montant de la cotisation est indiqué sur le certificat d'adhésion.

La Cotisation s'entend en l'état de la fiscalité à la date de conclusion du Contrat. Toute modification ultérieure des taxes applicables à un produit d'assurance sera répercutée, dans un sens comme dans l'autre, dès lors que la loi n'interdit pas la récupération du prélèvement par l'Assureur.

La première cotisation est prélevée au début du mois suivant la date d'effet de l'adhésion au Contrat.

Par dérogation à ce qui précède, dans le cas d'une offre promotionnelle de gratuité sur le présent Contrat, la première cotisation est prélevée à l'issue de la période promotionnelle qui suit la date de conclusion de l'adhésion.

En cas de non-paiement de la cotisation ou d'une fraction de la cotisation par l'Adhérent, ADLP Assurances pourra résilier votre adhésion dans les conditions définies à l'article 3-2-2. Lorsque la résiliation est la conséquence du non-paiement de ses cotisations, l'Adhérent doit verser la part de cotisation restant due jusqu'à la date effective de résiliation. Cette résiliation met fin à la garantie prévue par le Contrat.

Les cotisations ne sont pas soumises à indexation. Elles sont pour autant susceptibles d'évoluer chaque année, à l'échéance anniversaire de votre adhésion. Dans ce cas, vous en serez informé au moins trois (3) mois avant. Si vous ne souhaitez pas poursuivre votre adhésion, vous pouvez en demander la résiliation dans un délai de trente (30) jours suivant la connaissance de la modification. La résiliation prend effet au début du mois qui suit la réception de la demande par ADLP Assurances.

### 3.8 MODIFICATION DE L'ADHESION

Pour toute demande de modification administrative (changement de domicile de l'Adhérent, de coordonnées bancaires, d'état civil), l'Adhérent en informe immédiatement, par écrit, ADLP Assurances à l'adresse suivante : 3 avenue de Chartres 60507 Chantilly Cedex, en joignant les justificatifs nécessaires.

A défaut d'avoir avisé d'un changement de domicile, toutes les communications envoyées au dernier domicile connu de l'Adhérent produiront tous leurs effets.

Toute modification sera constatée par un avenant émis par ADLP Assurances et prendra effet à la date précisée dans cet avenant.

### 3.9 PRESCRIPTION

La prescription est la période au-delà de laquelle une demande n'est plus recevable. Conformément aux dispositions prévues par les articles L.114-1 et suivants 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 :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru que du jour où nous en avons eu connaissance ;
- en cas de sinistre que du jour où vous en avez eu connaissance, **sous réserve que vous prouviez l'avoir ignoré jusque-là.**

Quand votre action 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 vous ;
- où vous l'avez indemnisé.

Conformément à l'article L.114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription constituées par :

- toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ;
- tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ;
- notre reconnaissance de votre droit à garantie, ou toute reconnaissance de dette de votre part envers nous ;
- la demande d'aide juridictionnelle qui dure jusqu'au moment où le bureau d'aide juridictionnelle rend une décision définitive.

Elle est également interrompue par :

- la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ;
- l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par :
  - nous à vous en ce qui concerne l'action en paiement de la prime ;
  - vous à nous en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Conformément à l'article L.114-3 du Code des assurances, 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. »

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'article L. 114-2 du Code des assurances sont énoncées aux articles 2240 à 2246 du code civil reproduits ci-après :

- Article 2240 du Code civil :

La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interromp le délai de prescription.

- Article 2241 du Code civil :

La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure.

- Article 2242 du Code civil :

L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance.

- Article 2243 du Code civil :

L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée.

- Article 2244 du Code civil :

Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée.

- Article 2245 du Code civil :

L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu. Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers.

- Article 2246 du Code civil :

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution.

### 3.10 TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Indépendamment de votre droit d'engager une action en justice, vous pouvez dans un premier temps contacter :

- ◇ ADLP Assurances pour toute réclamation relative à la conclusion ou la résiliation de l'adhésion ou encore à la cotisation d'assurance :
  - Par courrier au 3 avenue de Chartres 60507 Chantilly Cedex
  - Par courriel à [reclamation@adlp-assurances.fr](mailto:reclamation@adlp-assurances.fr).

- ◇ Juridica, si la réponse d'ADLP Assurances ne satisfaisait pas mais également pour toute réclamation liée à la mise en œuvre des garanties en écrivait à l'adresse suivante : 1 place Victorien Sardou, 78166 Marly-le-Roi Cédex

Votre situation sera étudiée avec le plus grand soin ; un accusé réception vous sera adressé dans un délai de dix (10) jours ouvrables et une réponse motivée vous sera ensuite adressée dans un délai de soixante (60) jours.

Enfin, dans l'hypothèse où aucune solution n'a été trouvée, et sans préjudice des recours judiciaires dont vous disposez, vous pourrez ensuite faire appel au Médiateur de l'Assurance, en écrivant à l'adresse suivante- La Médiation de l'Assurance TSA 50110- 75441 Paris Cédex 09 ou sur son site internet <http://www.mediation-assurance.org>. Ce recours est gratuit.

Le Médiateur formulera un avis dans les trois (3) mois à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas et vous laissera toute liberté pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent.

### 3.11 INFORMATION SUR LES DONNEES PERSONNELLES :

Dans le cadre de votre relation avec JURIDICA pour un contrat d'assurance, cette dernière va principalement utiliser vos données pour la passation, la gestion (y compris commerciale) et l'exécution de celui-ci. Elle sera également susceptible de les utiliser (i) dans le cadre de contentieux, (ii) pour la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, (iii) afin de se conformer à une réglementation applicable, ou (iv) pour l'analyse de tout ou partie des données collectées vous concernant, éventuellement croisées avec celles de partenaires choisis, afin d'améliorer nos produits (recherche et développement), évaluer votre situation ou la prédire (scores d'appétence) et personnaliser votre parcours client

(offres et publicités ciblées). **Les données relatives à votre santé éventuellement recueillies seront exclusivement utilisées pour l'exécution de votre contrat, ce à quoi vous consentez en le signant.**

Vos données seront conservées le temps nécessaire à ces différentes opérations, ou pour la durée spécifiquement prévue par la CNIL (normes pour le secteur de l'assurance) ou la loi (prescriptions légales).

Elles seront uniquement communiquées aux intermédiaires d'assurance, réassureurs, partenaires ou organismes professionnels habilités qui ont besoin d'y avoir accès pour la réalisation de ces opérations. Pour ceux de ces destinataires situés en-dehors de l'Union Européenne, le transfert est limité (i) aux pays listés par la Commission Européenne comme protégeant suffisamment les données ou (ii) une autorisation de transfert a été obtenue auprès de la CNIL par l'assureur. **Les données relatives à votre santé éventuellement recueillies ne seront communiquées qu'aux seuls sous-traitants, préalablement habilités, de la société avec laquelle vous avez signé votre contrat.**

Lors de la souscription de votre contrat, certaines questions sont obligatoires. En cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à votre égard pourront être la nullité du contrat souscrit (article L.113-8 du Code des assurances) ou la réduction des indemnités versées (article L.113-9 du Code des assurances). Nous sommes légalement tenus de vérifier que vos données sont exactes, complètes

et, si nécessaire, mises à jour. Nous pourrions ainsi vous solliciter pour le vérifier ou être amenés à compléter votre dossier (par exemple en enregistrant votre email si vous nous avez écrit un courrier électronique).

Vous pouvez demander l'accès, la rectification, l'effacement ou la portabilité de vos données, définir des directives relatives à leur sort après votre décès, choisir d'en limiter l'usage ou vous opposer à leur traitement. Si vous avez donné une autorisation spéciale et expresse pour l'utilisation de certaines de vos données, vous pouvez la retirer à tout moment sous réserve qu'il ne s'agisse pas d'informations qui conditionnent l'application de votre contrat.

Vous pouvez écrire à notre délégué à la protection des données pour exercer vos droits par email ([cellulecnil@axa-juridica.com](mailto:cellulecnil@axa-juridica.com)) ou par courrier (JURIDICA – Cellule CNIL – 1 Place Victorien Sardou 78160 MARLY LE ROI). En cas de réclamation, vous pouvez choisir de saisir la CNIL.

Pour plus d'informations, consultez :

<https://www.juridica.fr/donnees-personnelles-et-cookies/>

### 3.12 L'AUTORITE DE CONTROLE

L'autorité de contrôle de l'Assureur et du Souscripteur est l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution), 4 place de Budapest, CS 92459, 75 436 Paris Cedex 09.- <http://www.orias.fr>

## CONVENTION VALANT CONDITIONS GÉNÉRALES DU SERVICE DE PROTECTION DIGITALE « CYBERPROTECTION »

Applicables aux contrats souscrits à compter du 1er janvier 2019 et jusqu'à parution des nouvelles Dispositions Générales.

**Vous bénéficiez du service de protection digitale « CyberProtection » fourni par Europ Assistance, dont les Conditions Générales figurent ci-dessous si vous avez souscrit la formule Premium du contrat AvoCotés Assurance Internet.**

**Le service prend effet à la date d'activation de votre Espace Bénéficiaire, accessible via l'email d'enregistrement qui vous sera adressé par Europ Assistance suite à votre adhésion.**

**Il peut être souscrit par tout particulier âgé de plus de 18 ans, n'étant pas sous tutelle ou curatelle et résidant en France Métropolitaine, qui s'engage au paiement de la cotisation.**

**Il dure tant que vous êtes adhérent à la formule Premium du contrat AvoCotés Assurance Internet.**

**Les conditions de souscription, de renonciation, de modification et de résiliation de votre adhésion ainsi que les conditions de paiement des cotisations sont celles décrites aux paragraphes 3.1 à 3.8 des Conditions Générales du contrat de Juridica (p. 6 et 7)**

### 1. GENERALITES

#### 1.1. OBJET

Les présentes conditions générales définissent les modalités d'utilisation des différents services proposés dans le cadre du programme de protection digitale « CyberProtection », fournis par EUROP ASSISTANCE FRANCE par l'intermédiaire du Souscripteur.

Le Bénéficiaire dispose également d'un accès aux Conditions Générales d'Utilisation et à la Politique de Confidentialité depuis le site : <https://avocotes.lacyberprotection.fr>.

#### 1.2. DÉFINITIONS

Les termes listés ci-dessous et débutant par une majuscule s'entendent comme suit, indifféremment au singulier et au pluriel selon le contexte de leur emploi :

**EUROP ASSISTANCE ou « Nous »**

Désigne EUROP ASSISTANCE FRANCE, Société Anonyme au capital de 2 541 712 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 403 147 903, sise 1 promenade de la Bonnette, 92230 GENNEVILLIERS.

#### **Bénéficiaire**

Désigne toute personne physique, domiciliée en France métropolitaine, dans un de ses départements, collectivités et régions d'outre-mer, à Monaco ou à Andorre, ayant accès aux services du programme de protection digitale « CyberProtection » par l'intermédiaire du Souscripteur.

#### **Souscripteur**

Désigne la société ADLP ASSURANCES ayant souscrit auprès d'EUROP ASSISTANCE FRANCE le programme de protection digitale « CyberProtection ».

#### **Application**

Désigne l'application mobile de protection digitale permettant d'accéder à la Plateforme et intégrant des logiciels spécifiques de protection pour la navigation sur internet et la saisie des Données, à partir de smartphones et de tablettes.

#### **CGU**

Désigne les conditions générales d'utilisation de la Plateforme, destinées à encadrer spécifiquement les modalités d'utilisation de cette Plateforme par le Bénéficiaire.

#### **Contenu**

Désigne l'ensemble des articles, photographies, illustrations, fiches, questionnaires, fonctionnalités et plus largement tout élément existant au sein de la Plateforme.

#### **Données**

Désigne les données personnelles enregistrées par le Bénéficiaire sur la Plateforme et qui font l'objet d'une surveillance sur Internet dans les conditions définies aux présentes. A titre d'exemple, les données personnelles peuvent concerner : nom, prénom, date de naissance, genre, adresse, adresse e-mail, téléphone, téléphone portable, numéro de sécurité sociale, coordonnées bancaires, etc.

#### **Espace Bénéficiaire**

Désigne l'espace personnel du Bénéficiaire auquel celui-ci peut accéder après s'être authentifié sur la Plateforme.

#### **Logiciels de protection**

Logiciels mis à disposition dans le cadre du programme de protection digitale

« CyberProtection », à télécharger depuis la Plateforme pour les ordinateurs, via l'Apple Store ou le Google Play Store pour les smartphones et tablettes et permettant aux Bénéficiaires de sécuriser la navigation à partir de leurs équipements digitaux. Il s'agit :

- pour les ordinateurs, de la suite « ODP (Online Data Protection) ».
- pour les appareils mobiles, des logiciels de protection inclus dans l'application mobile (navigateur et clavier sécurisés).

Le téléchargement et l'utilisation du ou des Logiciels de protection impliquent l'acceptation sans réserve des conditions de licence associées à ces logiciels.

#### **Plateforme**

Désigne le site web édité par EUROP ASSISTANCE FRANCE et l'ensemble des Services et Contenus qu'il met à la disposition des Bénéficiaires.

#### **Service(s)**

Désigne l'ensemble des services proposés et mis à la disposition des Bénéficiaires au sein de la Plateforme tels que décrits dans les présentes Conditions Générales ainsi que dans les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) du site. Les Services sont fournis via la Plateforme par EUROP ASSISTANCE France.

### 2. CONDITIONS D'EXÉCUTION DES SERVICES

#### 2.1. UTILISATION DE LA PLATEFORME

L'utilisation de la Plateforme nécessite au préalable l'activation de l'Espace Bénéficiaire.

##### 2.1.1 PROCÉDURE D'ACTIVATION DE L'ESPACE BÉNÉFICIAIRE ET D'ACCÈS À LA PLATEFORME « CYBERPROTECTION »

Afin d'activer son compte, le Bénéficiaire reçoit un email d'enregistrement avec un lien vers l'adresse URL de la page d'enregistrement, sur laquelle il doit saisir :

- son adresse email,
- le mot de passe de son choix.

Son identifiant (numéro de contrat) est pré-saisi.

Il doit également cocher la case « J'accepte les Conditions Générales d'Utilisation et la Politique de Confidentialité », puis valider les informations saisies.

Afin de finaliser l'activation de son compte, le Bénéficiaire reçoit un email d'activation de compte avec un lien vers la page d'activation sur laquelle il saisit son adresse email et son mot de passe.

Il peut ensuite accéder à la Plateforme, à tout moment.

L'accès à la Plateforme est soumis à l'identification préalable du Bénéficiaire par la saisie d'un identifiant constitué de son adresse email personnelle et d'un mot de passe, enregistrés lors de l'activation de son compte.

##### 2.1.2 ACCEPTATION DES CGU

L'accès et l'utilisation de la Plateforme par le Bénéficiaire impliquent la connaissance, l'acceptation sans réserve et le respect par ce dernier des CGU.

L'acceptation des CGU par le Bénéficiaire se manifeste lors de sa première connexion à la Plateforme. Un accès permanent aux CGU est possible à partir de l'icône « Conditions Générales d'Utilisation » de la Plateforme.

EUROP ASSISTANCE FRANCE se réserve le droit de modifier à tout moment les termes des CGU. Dans ce cas, les CGU modifiées seront portées à la connaissance du Bénéficiaire à partir de l'icône « Conditions Générales d'Utilisation » de la Plateforme. La connexion à la Plateforme par le Bénéficiaire vaudra acceptation des CGU modifiées.

## 2.1.3 ACCÈS ET SÉCURITÉ

L'accès à la Plateforme est personnel, incessible et temporaire.

L'identifiant et le mot de passe sont strictement personnels et doivent rester confidentiels, le Bénéficiaire s'engage en conséquence à ne pas les divulguer. Leur usage ne peut être en aucun cas cédé ou prêté à un tiers, à quelque titre que ce soit. Le Bénéficiaire est responsable de leur conservation et devra prendre toute mesure utile pour que son identifiant et son mot de passe ne soient pas connus ni utilisés par des tiers.

En outre, le Bénéficiaire s'engage à ne pas divulguer et à ne pas s'approprier ceux d'un autre Bénéficiaire.

## 2.1.4 PERTE OU OUBLI DU MOT DE PASSE

En cas de perte ou d'oubli du mot de passe, pour quelque raison que ce soit, la responsabilité de EUROP ASSISTANCE FRANCE ne pourra être engagée.

Il conviendra pour le Bénéficiaire de cliquer sur le lien « mot de passe oublié » présent sur la page de connexion afin qu'EUROP ASSISTANCE FRANCE lui envoie, à l'adresse e-mail communiquée par le Bénéficiaire un email contenant un lien de réinitialisation.

L'utilisation frauduleuse des identifiants pour accéder aux Services peut causer un préjudice et entraîner des poursuites.

## 2.1.5 RÈGLES D'UTILISATION DE LA PLATEFORME

Le Bénéficiaire s'engage à utiliser la Plateforme de façon loyale et honnête, conformément à son objectif et à son rôle, dans le respect de la législation et de la plus stricte confidentialité.

EUROP ASSISTANCE FRANCE ne pourra être tenue pour responsable des préjudices que causerait le Bénéficiaire en utilisant des informations issues de cet espace sécurisé à d'autres fins que celles auxquelles elles sont destinées.

Le Bénéficiaire reconnaît et accepte que le respect des présentes conditions générales soit une condition substantielle au maintien de son accès à la Plateforme. EUROP ASSISTANCE FRANCE pourra supprimer l'accès à la Plateforme ou à certaines fonctionnalités de la Plateforme, sans préavis et sans devoir, de ce fait, au Bénéficiaire d'indemnité de quelque nature que ce soit, en cas de violation par le Bénéficiaire des dispositions des présentes conditions générales rendant impossible le maintien de l'accès à la Plateforme, et ce, nonobstant les dommages et intérêts qui pourraient être demandés par EUROP ASSISTANCE FRANCE.

## 2.2. DESCRIPTION DES DIFFÉRENTS SERVICES

Il est précisé que les Services de la Plateforme sont exclusivement destinés aux Bénéficiaires. L'accès à la Plateforme comprend l'ensemble des Services décrits dans chacune des rubriques ci-après.

### 2.2.1 SERVICE « SURVEILLANCE DES DONNÉES »

Le Service « Surveillance des données » permet aux Bénéficiaires de surveiller le niveau de risque des données personnelles qu'il a enregistrées sur la Plateforme et circulant sur Internet (partie visible et Internet clandestin « dark web »).

Le service de Surveillance des données permet d'effectuer une recherche avancée sur Internet et le dark web (internet clandestin) pour trouver des combinaisons de données et des données précises relatives aux Bénéficiaires.

Le service de surveillance de l'internet clandestin comprend une vaste base de données d'informations et d'éléments d'authentification usurpés qui est actualisée quotidiennement grâce à de multiples sources. Ce service permet de rechercher des données spécifiques ou des données usurpées à un Bénéficiaire en particulier.

Un degré de risque est attribué à chaque résultat, mais également aux résultats combinés. Le niveau général de risque est calculé en fonction du degré de risque combiné. Le dark web, qui présente un facteur de risque élevé, est mis en évidence dans le « Résumé » au moyen d'un code couleur et placé dans la catégorie « dark web ».

Le Service de surveillance des données sur le dark web se base sur :

- **La récupération quotidienne** : récupération des éléments d'authentification usurpés quotidiennement suite à des fuites de données, dumps d'enregistreurs de frappe, dumps de logiciels malveillants et échanges d'éléments d'authentification entre les pirates informatiques.

- **Un moteur de récupération** : récupération automatique d'éléments d'authentification sur pastebin.com, pastebay.net et sur tout autre site de partage et grâce à des soumissions anonymes.

- **Une recherche d'éléments d'authentification** : surveillance de centaines de pirates informatiques, chercheurs, sites d'informations, forums de pirates informatiques et forums sur le dark web à la recherche d'éléments d'authentification.

- **Flux sur le dark web** :

- flux d'hôtes malveillants, principalement à cause de botnets, d'IP qui ne sont plus sécurisées ;
- flux de TPE, suite à un TPE infecté, des fichiers .xml ;
- flux de données qui ne sont plus sécurisées, suite à des flux non publiés, botnets ;
- flux de cartes bancaires qui ne sont plus sécurisées.

Il existe deux types de recherches sur le dark web : la recherche client et la recherche de données individuelles :

- **Recherche client**

La recherche client est effectuée en interrogeant une adresse électronique et en

regardant si le Bénéficiaire associé à cette adresse électronique s'est fait usurper des données (sous quelque forme que ce soit). Le Service de surveillance des Données indiquera ensuite (si les informations sont disponibles) dans quels types de champs les données ont été usurpées lors de cette faille (ces champs ont pu contenir des données ou être vides), le type de faille et le moment où les données ont été trouvées, à savoir la source de la faille (où celle-ci a été identifiée).

- **Recherche de données individuelles**

Le Service de surveillance des Données cherche des données individuelles isolées sur le dark web (c'est-à-dire des données qui ne sont pas associées à d'autres données, comme un nom).

Cette recherche peut inclure la recherche des types de Données suivantes qui ont été saisies sur la Plateforme.

### 2.2.2 SERVICE « TABLEAUX DE BORD »

Le Service « Tableaux de bord » permet au Bénéficiaire d'être informé en temps réel du niveau de risque de ses Données sur la Plateforme et surveillées sur Internet.

Le Service « Tableaux de bord » contient :

- un bref récapitulatif de l'état et des résultats de la Surveillance des Données en ligne et une invitation à télécharger les Logiciels de protection (s'ils n'ont pas été téléchargés) ;
- un bref récapitulatif du nombre d'installations des Logiciels de protection effectuées sur les PC (y compris le nombre restant d'installations) ainsi qu'un lien de téléchargement et des instructions pour le téléchargement et l'installation des Logiciels de protection ;
- un bref récapitulatif du nombre d'installation des Logiciels de protection effectuées sur les appareils mobiles (y compris le nombre restant d'installations) ainsi qu'un lien de téléchargement du Logiciel de protection sur Google Play Store et l'App Store et des instructions relatives au téléchargement.
- un accès à d'autres informations relatives aux produits/services et comment obtenir de l'aide.

### 2.2.3 SERVICE « ALERTES »

Le Service « Alertes » informe le Bénéficiaire par e-mail, en cas de risque élevé concernant une ou plusieurs de ses Données enregistrées sur la Plateforme et surveillées sur Internet.

Le Bénéficiaire reçoit également un rapport mensuel concernant les alertes reçues.

### 2.2.4 SERVICE « TÉLÉCHARGEMENT DE LOGICIELS DE PROTECTION POUR ORDINATEURS »

Le Service « Téléchargement de Logiciels de protection pour ordinateurs » offre la possibilité au Bénéficiaire de télécharger un pack de logiciels de protection pour trois ordinateurs au maximum (PC uniquement, non disponible pour MAC OS).

Ce pack de logiciels inclut :

- un brouilleur de clavier qui convertit instantanément les lettres et chiffres que le Bénéficiaire saisit sur le clavier afin qu'ils ne soient pas identifiables.
- une alerte visuelle qui prévient le Bénéficiaire lorsqu'il navigue sur un site de « phishing » (site éphémère malveillant ayant pour objet de récupérer les données du Bénéficiaire à son insu).
- le blocage de copies d'écran illicites.

### 2.2.5 SERVICE « TÉLÉCHARGEMENT DE LOGICIELS DE PROTECTION POUR TABLETTES ET SMARTPHONES »

Le Service « Téléchargement de Logiciels de protection pour tablettes et smartphones » offre au Bénéficiaire la possibilité de télécharger l'Application mobile. Cette Application inclut un navigateur et un clavier sécurisés permettant au Bénéficiaire de naviguer sur Internet depuis un smartphone ou une tablette tout en étant protégé :

- le navigateur alerte le Bénéficiaire lorsqu'il se connecte sur un site frauduleux (« Phishing » : site éphémère malveillant ayant pour objet de récupérer les données à l'insu du Bénéficiaire).
- le clavier sécurisé permet d'éviter qu'une application malveillante récupère les informations à l'insu du Bénéficiaire.

### 2.2.6 SERVICE « AIDE EN LIGNE 24/7 »

Le Service « Aide en ligne 24/7 » permet au Bénéficiaire de trouver les réponses aux principales questions en cas d'usurpation d'identité.

Un « Kit d'Assistance » (document sous format pdf) est mis à sa disposition pour lui délivrer un ensemble de conseils pour protéger ses données personnelles et agir en cas d'usurpation d'identité.

Ce Service « Aide en ligne 24/7 » est relayé par un service « Support clients 24/7 » par téléphone, dont le numéro 01.41.85.87.82 figure dans la rubrique « contact ».

### 2.2.7 SERVICE « FAQ – FOIRE AUX QUESTIONS »

Le Service « FAQ – Foire Aux Questions », délivre des informations générales relatives au service de Protection Digitale « Cyber Protection ».

### 3. LIMITATIONS

#### 3.1. INTERNET

Le Bénéficiaire est informé des contraintes et limites du réseau Internet, tout particulièrement en termes de :

- transmission des données et d'atteintes possibles aux données ;
- continuité non garantie dans l'accès à la Plateforme ou aux différents services offerts par la Plateforme ;
- contraintes techniques qui ne sont pas sous le contrôle et la responsabilité EUROP ASSISTANCE FRANCE.

En aucun cas, EUROP ASSISTANCE FRANCE ne saurait être tenue responsable de ces risques et de leurs conséquences, préjudiciables, quelle qu'en soit l'étendue, pour le Bénéficiaire.

Il appartient au Bénéficiaire de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données, logiciels et matériels de la contamination par des virus ou autres formes d'attaques circulant éventuellement à travers la Plateforme.

Le Bénéficiaire ne saurait se prévaloir d'aucune difficulté d'accès à la Plateforme pour accéder à l'information ou aux services en fraude des présentes conditions générales.

#### 3.2. CONTENUS TIERS

Des liens peuvent renvoyer vers d'autres applications, logiciels, sites Internet ou autres réseaux sociaux ou Services fournis par des sociétés tierces à EUROP ASSISTANCE FRANCE. La responsabilité d'EUROP ASSISTANCE FRANCE ne saurait être engagée dans le cas où le contenu desdits autres applications, logiciels, sites Internet ou réseaux sociaux ou services contreviendrait aux droits de tiers et à toutes dispositions légales ou réglementaires en vigueur. Ces autres applications, sites Internet ou autres réseaux sociaux ou services sont fournis sous la responsabilité exclusive des sociétés qui les éditent, ce que reconnaît et accepte expressément le Bénéficiaire.

Le Bénéficiaire reconnaît que l'Application et les Logiciels de protection sont édités par des tiers. En conséquence, EUROP ASSISTANCE FRANCE décline expressément toute responsabilité à cet égard.

#### 3.3. VIRUS

Le Bénéficiaire est informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout spécialement en termes de sécurité relative dans la transmission des données, de continuité non garantie dans l'accès à la Plateforme, de performances non garanties en termes de volume et de rapidité de transmission des données et de propagation de virus.

A ce titre, EUROP ASSISTANCE FRANCE ne pourra être tenue pour responsable des dommages résultant de virus quelle qu'en soit la forme, de bug(s), voire de tout programme ou d'application qui serait incompatible avec l'infrastructure utilisée par le Bénéficiaire, ni des dommages subis par le Bénéficiaire par le fait d'une panne, interruption maintenance, problème technique, coupure du réseau téléphonique ou des réseaux de télécommunications, surcharge, négligence ou faute de tiers ou de le Bénéficiaire ou d'une incompatibilité de la configuration de l'ordinateur de le Bénéficiaire.

Le Bénéficiaire est responsable de la mise en œuvre au sein de son ordinateur d'une solution et des mesures de sécurité de nature à prévenir la propagation de virus.

Plus généralement, il appartient au Bénéficiaire de vérifier l'adéquation des services et contenus proposés via la Plateforme à ses besoins. Le Bénéficiaire est seul responsable de toute décision de quelque nature qu'elle soit, prise à partir d'une information fournie au sein des Contenus ou les Services proposés via la Plateforme.

### 4. RESPONSABILITES

#### 4.1. RESPONSABILITÉ DU BÉNÉFICIAIRE

Le Bénéficiaire demeure pleinement et personnellement responsable de l'utilisation de la Plateforme dans les conditions de droit commun.

Le Bénéficiaire reconnaît que, pour utiliser les Services « Surveillance des Données », il lui appartient de renseigner et mettre à jour dès modification les Données sur son Espace Bénéficiaire.

Les Services, en particulier les Services « Surveillance des Données » sont fournis comme des outils pour protéger les informations personnelles et l'identité du Bénéficiaire. Toutefois, les Services n'offrent aucune garantie quant à la protection des informations et de l'identité. En conséquence, le Bénéficiaire reconnaît qu'il ne doit pas se reposer sur les Services comme s'il s'agissait des seuls outils ou moyens permettant de protéger ses informations et son identité. Au contraire, le Bénéficiaire reconnaît qu'il lui appartient d'être prudent dans l'utilisation et la transmission de ses informations et son identité sur Internet.

Il appartient au Bénéficiaire :

- de garder strictement confidentiels ses mots de passe et identifiants et ne pas les dévoiler à des tiers, et, de manière générale, à un tiers quelconque

quelles que soient ses qualités et activités professionnelles ;

- de respecter la gestion des accès, en particulier, ne pas utiliser les mots de passe et identifiant d'un autre Bénéficiaire, ni chercher à connaître ces informations ;
- d'avertir EUROP ASSISTANCE FRANCE de tout dysfonctionnement technique constaté et de toute anomalie découverte, telle que les intrusions ;
- d'utiliser la Plateforme dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur ainsi que dans le respect des stipulations des CGU.

#### 4.2. RESPONSABILITÉ DE EUROP ASSISTANCE FRANCE

EUROP ASSISTANCE FRANCE est tenue à une obligation de moyens au titre de la mise en œuvre de la Plateforme et de l'exécution des Services.

La Plateforme est utilisée sous les seuls responsabilité, contrôle et direction du Bénéficiaire. EUROP ASSISTANCE FRANCE ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de tous préjudices directs et indirects, quel qu'ils soient, issus de la mauvaise utilisation par le Bénéficiaire de la Plateforme et des Services associés.

A ce titre, le Bénéficiaire s'engage à valider l'adéquation de la Plateforme et des Services à ses besoins, et à utiliser la Plateforme et les Services dans des conditions normales et conformément à sa destination.

EUROP ASSISTANCE FRANCE n'est en aucun cas responsable de la qualité, de l'actualité, de la complétude et de la véracité des Données saisies par le Bénéficiaire, sous ses seules responsabilités, contrôle et direction.

EN AUCUN CAS, EUROP ASSISTANCE FRANCE N'EFFECTUE DE VERIFICATION OU DE CONTROLE DE COHERENCE OU DE PERTINENCE DES DONNEES INITIALEMENT SAISIES PAR LE BÉNÉFICIAIRE AU SEIN DE LA PLATEFORME LORS DE SON UTILISATION DES SERVICES.

LE BÉNÉFICIAIRE RECONNAÎT PAR AILLEURS QUE LE SERVICE « AIDE EN LIGNE 24/7 » NE CONSTITUE PAS UNE PRESTATION D'ASSISTANCE JURIDIQUE ET NE SAURAIT EN AUCUN CAS SE SUBSTITUER A UNE CONSULTATION JURIDIQUE AUPRES D'UN PROFESSIONNEL DU DROIT.

Le Bénéficiaire est en conséquence informé que EUROP ASSISTANCE FRANCE ne sera pas responsable des dommages résultant de :

- l'utilisation faite par le Bénéficiaire des Contenus mis à sa disposition au sein de la Plateforme et par le biais des Services et ce, en dehors des présentes conditions générales et des CGU de la Plateforme et des conséquences de leur utilisation ;
- la divulgation par le Bénéficiaire à des tiers de son identifiant et/ou de son mot de passe ;
- de l'utilisation par le Bénéficiaire des mots de passe et code d'un autre utilisateur ;
- l'enregistrement par le Bénéficiaire d'informations incomplètes, erronées.

EUROP ASSISTANCE FRANCE ne sera pas tenue responsable de toute inexécution ou retard dans l'exécution des Services, causés par des événements hors de son contrôle ou cas de force majeure au sens de la définition du Code civil.

L'exécution des présentes conditions générales sera suspendue tant que durera le cas de force majeure et les délais d'exécution du Service seront prolongés d'autant. EUROP ASSISTANCE FRANCE s'efforcera dans la mesure du possible de faire cesser le cas de force majeure ou de trouver une solution lui permettant d'exécuter ses obligations contractuelles malgré le cas de force majeure.

### 5. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

#### 5.1. CONTENUS ET SERVICES DE LA PLATEFORME

L'ensemble des Contenus accessibles par le biais de la Plateforme et des Services sont protégés par des droits de propriété intellectuelle, détenus ou revendiqués par EUROP ASSISTANCE FRANCE, ses entités liées, ou utilisés par EUROP ASSISTANCE FRANCE avec l'autorisation des titulaires de ces droits.

Ces Services et Contenus sont exclusivement destinés à l'information et l'usage personnels du Bénéficiaire qui bénéficie à cet effet d'un droit d'usage privé, non collectif et non exclusif.

Sauf autorisation expresse et préalable de EUROP ASSISTANCE FRANCE, sont interdites toutes reproductions, représentations et utilisations par le Bénéficiaire autres que celles visées ci-dessus et notamment :

- toute adaptation, mise à disposition du public à sa demande ou non, distribution, rediffusion sous quelque forme que ce soit, mise en réseau, communication publique, à titre gratuit ou onéreux, de tout ou partie des œuvres, prestations, marques et tous éléments protégés ou susceptibles de protection par le droit de la propriété intellectuelle reproduits au sein de la Plateforme et des Services ;
- tout lien, accès, modification, ajout, suppression qui porte sur le système de traitement automatisé de l'édition en ligne et modifie les conditions de publication ou la politique éditoriale.

Tout manquement du Bénéficiaire à ces obligations constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L.335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

## 5.2. BASES DE DONNÉES

Conformément aux dispositions relatives à la protection des bases de données, EUROP ASSISTANCE FRANCE est productrice et propriétaire de tout ou partie des bases de données composant la Plateforme.

En accédant à la présente Plateforme, le Bénéficiaire reconnaît que les données la composant sont légalement protégées ; il lui est interdit notamment d'extraire, réutiliser, stocker, reproduire, représenter ou conserver, directement ou indirectement, sur un support quelconque, par tout moyen et sous toute forme que ce soit, tout ou partie qualitativement ou quantitativement substantielle, du contenu des bases de données figurant au sein de la Plateforme à laquelle il accède ainsi que d'en faire l'extraction ou la réutilisation répétée et systématique de parties qualitativement et quantitativement non substantielles lorsque ces opérations excèdent manifestement les conditions normales.

## 6. MARQUES ET SIGNES DISTINCTIFS

Sauf précision contraire, toutes les marques utilisées au sein de la Plateforme sont la propriété d'EUROP ASSISTANCE FRANCE ou de ses partenaires.

Sauf autorisation expresse et préalable d'EUROP ASSISTANCE FRANCE et/ou de ses partenaires, tout usage de cette marque ainsi que toutes autres marques, figuratives ou non, visualisées appartenant à EUROP ASSISTANCE FRANCE ou à des tiers expose le Bénéficiaire à des poursuites judiciaires.

## 7. COOKIES

Les informations relatives aux cookies utilisés au sein de la Plateforme sont précisées dans la « La Politique de Confidentialité » disponible dans l'onglet « Politique de confidentialité » du site.

## 8. LIENS HYPERTEXTE

La mise en place par le Bénéficiaire de tous liens hypertextes vers tout ou partie du Site est strictement interdite, sauf autorisation préalable et écrite d'EUROP ASSISTANCE FRANCE.

EUROP ASSISTANCE FRANCE est libre de refuser cette autorisation sans avoir à justifier de quelque manière que ce soit sa décision. Dans le cas où EUROP ASSISTANCE FRANCE accorderait son autorisation, celle-ci n'est dans tous les cas que temporaire et pourra être retirée à tout moment, sans obligation de justification à la charge d'EUROP ASSISTANCE FRANCE.

Dans tous les cas, tout lien devra être retiré sur simple demande d'EUROP ASSISTANCE FRANCE.

Toute information accessible via un lien vers d'autres sites n'est pas sous le contrôle d'EUROP ASSISTANCE FRANCE qui décline toute responsabilité quant à leur contenu.

## 9. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles communiquées à EUROP ASSISTANCE FRANCE dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme, font l'objet de traitements au sens et dans le respect de la réglementation en vigueur : la loi « Informatique, Fichiers et Libertés » du 6 janvier 1978, telle que modifiée en 2018, le Règlement européen sur la protection des données n°2016/679 du 27 avril 2016 dit « RGPD », et toute autre disposition directement applicable.

Dans ce cadre, le responsable du traitement des données personnelles du Bénéficiaire est EUROP ASSISTANCE FRANCE.

Toutes les informations concernant le traitement des données du Bénéficiaire, leurs finalités, les droits du Bénéficiaire ainsi que les obligations d'EUROP ASSISTANCE FRANCE sont détaillées dans « La Politique de protection des données » disponible dans l'onglet « Politique de protection des données » du site : <https://avocotes.lacyberprotection.fr> et jointes en annexes aux présentes conditions générales.

## 10. CONVENTION DE PREUVE

EUROP ASSISTANCE FRANCE et le Bénéficiaire acceptent qu'en cas de litige, soient admissibles en tant que preuves devant les tribunaux :

- les moyens d'identification (identifiants et mots de passe...) utilisés dans le cadre du Site ;
- les données de connexion relatives à des actions effectuées à partir du Site par le Bénéficiaire ;
- tout ou partie du contenu issu du Compte du Bénéficiaire lui soit présumé imputable ;
- de manière générale toute information ou donnée en relation avec l'utilisation du Site.

## 11. TOLÉRANCE

La renonciation de l'une des parties aux présentes conditions générales à se prévaloir de ses droits à l'occasion d'une violation quelconque des stipulations des présentes par l'autre partie ne saurait être interprétée comme une renonciation définitive à se prévaloir de ses droits ultérieurement.

## 12. DIVISIBILITÉ DE L'ACCORD

Dans l'hypothèse où l'une quelconque des stipulations des présentes Conditions Générales serait considérée nulle et sans effet, de quelque façon et pour quelque motif que ce soit, elle serait réputée non écrite et n'entraînerait pas la nullité des autres stipulations.

## 13. RÉCLAMATIONS

Le Bénéficiaire peut s'adresser pour toute réclamation à :

**Europ Assistance France**  
**Service Qualité - Réclamation**  
**1, promenade de la Bonnette**  
**92 230 Gennevilliers cedex**  
ou

[Service.qualite@europ-assistance.fr](mailto:Service.qualite@europ-assistance.fr)

En cas de conflit ou de litige entre les parties portant sur l'exécution des présentes conditions générales, le Bénéficiaire est informé qu'il a la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

## 14. DROIT ET LANGUE APPLICABLES

Les présentes conditions générales, rédigées en langue française, sont interprétées et exécutées selon le droit français.

## ANNEXE - POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES

### Acceptation des Conditions Générales d'Utilisation (CGU) et de la présente Politique de protection des données

En utilisant la Plateforme, le Bénéficiaire reconnaît et accepte les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) et la présente Politique de Protection des Données. Si le Bénéficiaire n'approuve pas les Conditions Générales d'Utilisation ou la présente Politique de Protection des Données, il est prié de cesser toute utilisation de la Plateforme et de contacter la Société EUROP ASSISTANCE FRANCE à [protectiondesdonnees@europ-assistance.fr](mailto:protectiondesdonnees@europ-assistance.fr) de façon à ce qu'elle puisse supprimer toute donnée personnelle le concernant qui aura été collectée.

## 1. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

### Responsable de Traitement

La Plateforme est éditée et exploitée par EUROP ASSISTANCE FRANCE, Société Anonyme au capital de 2 541 712 €, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 403 147 903 et dont le siège social est situé 1 promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers.

EUROP ASSISTANCE FRANCE (ci-après « la Société ») intervient en qualité de responsable de traitement au sens du Règlement UE 2016/679, dit « Règlement Général sur la Protection des Données » du 27 avril 2016 (ou « RGPD »).

La Société a élaboré la présente Politique de Protection des Données pour exprimer son engagement en vue de garantir la confidentialité, la sécurité et la proportionnalité des informations partagées par le Bénéficiaire avec elle.

Ce document ainsi que ses Conditions Générales d'Utilisation (CGU) définissent la façon dont, et les finalités pour lesquelles, elle collecte et utilise les données personnelles des Bénéficiaires de la Plateforme.

### Finalités et base légale

Les données personnelles des Bénéficiaires collectées par la Société à travers la Plateforme permettent de gérer J7/H24 les fonctionnalités de la Plateforme de protection digitale « CyberProtection » sur la base du contrat établi entre le Bénéficiaire et EUROP ASSISTANCE FRANCE.



Les informations fournies par le Bénéficiaire dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme seront utilisées pour :

- gérer les fonctionnalités de son compte, telles que prévues et détaillées aux CGU,
- personnaliser sa visite de la Plateforme et vérifier que le contenu de la Plateforme est présenté de la façon la plus efficace pour lui et son ordinateur ;
- lui envoyer des e-mails portant sur diverses questions et interactions liées à l'usage des Services ;
- le contacter si la Société a besoin de résoudre des questions relevant de l'assistance technique de la Plateforme ;
- prévenir des irrégularités et des fraudes ;

#### Nature des données collectées

En utilisant les fonctionnalités de la Plateforme, le Bénéficiaire peut fournir, s'il le souhaite, les données personnelles suivantes :

- ses nom, prénom et date de naissance ;
- ses coordonnées personnelles (adresses e-mail, téléphone fixe, téléphone mobile, adresse postale) ;
- certaines coordonnées bancaires (IBAN, numéro de CB) ;
- son numéro de sécurité sociale ;
- Son numéro de carte nationale d'identité, de passeport, ou de permis de conduire.

La Société ne collecte des données que dans la mesure de ce qui est nécessaire et essentiel pour exécuter les divers Services délivrés dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme et pour toutes les autres finalités énoncées dans la présente Politique de protection des données.

Le Bénéficiaire est informé que ses données collectées et transmises par le biais de la Plateforme sont nécessaires à l'utilisation et à la réalisation des Services. À défaut, le Bénéficiaire ne pourra créer son Espace Bénéficiaire ni/ou bénéficier de tous les Services de la Plateforme.

La Société pourra partager certaines informations concernant le Bénéficiaire avec des prestataires de service tiers : la Société s'attache en effet les services d'autres sociétés pour assumer des missions pour son compte, conformément aux seules obligations de la Société envers le Bénéficiaire. Dans ce cas, la Société ne communique que les informations dont ces prestataires ont besoin pour assumer leur mission.

À l'exception de ces utilisations précitées, la Société ne transmettra pas les données à caractère personnel du Bénéficiaire à un tiers sans son accord.

Les informations concernant les Bénéficiaires sont une part importante de l'activité de la Société et la Société ne vend ni ne loue ces informations à des tiers pour leur permettre d'envoyer des communications de marketing direct au Bénéficiaire.

La Société peut cependant être amenée à divulguer des données si elle y est légalement obligée, ou si cette divulgation est nécessaire pour appliquer ses Conditions Générales d'Utilisation ou tout autre accord conclu avec le Bénéficiaire, ou pour protéger les droits de la Société.

#### Durée de conservation des Données

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 et au RGPD, les données du Bénéficiaire ne sont conservées par la Société que pour la durée nécessaire à l'atteinte des finalités exposées plus haut, durée augmentée de la prescription légale (archivage pendant 5 ans après clôture du compte sur la Plateforme).

#### Mesures de Protection des Données

L'attention du Bénéficiaire est attirée sur la sensibilité de certaines données qu'il est susceptible de renseigner ou de communiquer lorsqu'il utilise la Plateforme (par exemple, le numéro de sécurité sociale), et dont l'utilisation par des personnes mal intentionnées est potentiellement susceptible de lui être dommageable.

Des dispositifs renforcés en termes de sécurité et toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir la protection des données sont donc mis en place afin de permettre une collecte et un traitement des données personnelles dans les conditions garantissant leur confidentialité, leur intégrité et de manière plus générale leur sécurité dans le respect des dispositions de la Loi Informatique et Libertés, du RGPD, ainsi que de toutes les autres dispositions légales et réglementaires applicables.

Pour rappel, l'identifiant et le mot de passe sont strictement personnels et doivent rester confidentiels, le Bénéficiaire est responsable de leur conservation et s'engage en conséquence à ne pas les divulguer. Leur usage ne peut être en aucun cas cédé à un tiers, à quelque titre que ce soit.

Le Bénéficiaire s'engage à ne pas s'approprier ni utiliser ceux d'un autre utilisateur.

#### Accès aux informations

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 et au RGPD, le Bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de limitation, de rectification, de portabilité et de suppression des données qui le concernent.

Il bénéficie également du droit de s'opposer à tout moment au traitement de ses données personnelles, notamment en demandant la clôture de son compte.

Le Bénéficiaire peut aussi définir des directives concernant la manière dont il entend que soient exercés ces droits après son décès.

Le Bénéficiaire peut exercer ces droits en joignant à sa demande la copie d'un justificatif d'identité signé,

- par email à : [protectiondesdonnees@europ-assistance.fr](mailto:protectiondesdonnees@europ-assistance.fr)

- par courrier postal à : EUROP ASSISTANCE FRANCE – Délégué à la protection des données - 1 promenade de la Bonnette, GENNEVILLIERS cedex

Le Bénéficiaire dispose enfin du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (modalités sur [www.CNIL.fr](http://www.CNIL.fr)).

## 2. COOKIES

Lors de l'utilisation de la Plateforme, des cookies générés par les serveurs informatiques de la Société ou de ses partenaires peuvent s'installer automatiquement sur le terminal du Bénéficiaire sous réserve des choix qu'il aura exprimés concernant les cookies et qu'il peut modifier à tout moment.

Ces cookies ont pour finalité exclusive de permettre ou faciliter la navigation au sein de la Plateforme et sont strictement nécessaires à la fourniture des Services, à savoir notamment pour :

mémoriser les informations relatives aux formulaires remplis par le Bénéficiaire au sein de la Plateforme (première inscription et accès ultérieurs) ou à des Services mis en œuvre au sein de la Plateforme ;  
mettre en œuvre des mesures de sécurité, par exemple lorsqu'il est demandé au Bénéficiaire de se connecter à nouveau à la Plateforme après un certain laps de temps.

Les cookies sont conservés par la Société pour une durée maximale de 13 mois et les données collectées par leur biais ne sont pas cédées à des tiers ni utilisées à d'autres fins.

#### Comment désactiver les cookies ?

Le Bénéficiaire peut refuser ces cookies, les modifier ou les supprimer à tout moment et gratuitement à travers les choix décrits ci-après.

Le Bénéficiaire est informé que tout paramétrage de son navigateur qu'il pourra entreprendre sera susceptible de modifier sa navigation au sein de la Plateforme et ses conditions d'accès à certains Services nécessitant l'utilisation de cookies.

#### Paramétrage du navigateur

Le Bénéficiaire peut configurer son logiciel de navigation de manière à ce que des cookies soient enregistrés dans son terminal ou, au contraire, qu'ils soient rejetés, soit systématiquement, soit selon leur émetteur. Il peut également configurer son logiciel de navigation de manière à ce que l'acceptation ou le refus des cookies lui soient proposés ponctuellement, avant qu'un cookie soit susceptible d'être enregistré dans son terminal.

Le Bénéficiaire est informé que s'il refuse l'enregistrement de certains cookies dans son terminal, ou s'il supprime ceux qui y sont enregistrés, il ne pourra plus bénéficier des fonctionnalités nécessaires pour naviguer au sein de la Plateforme et utiliser les Services.

Le cas échéant, la Société décline toute responsabilité pour les conséquences liées au fonctionnement dégradé de ses Services résultant de l'impossibilité pour la Société d'enregistrer ou de consulter les cookies nécessaires à leur fonctionnement et que le Bénéficiaire aurait refusés ou supprimés.

Pour la gestion des cookies, la configuration de chaque navigateur est différente. Elle est décrite dans le menu d'aide du navigateur du Bénéficiaire, qui lui permettra de savoir de quelle manière modifier ses souhaits en matière de cookies.

## 3. MODIFICATIONS DE LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

La présente Charte pourra faire l'objet de modifications. Ces modifications entreront en vigueur dès la publication sur la page du Site : <https://avocotes.lacyberprotection.fr> de la nouvelle version de la Charte de Protection des Données.