

*Information Région Grand Est : Ce document non contractuel est uniquement transmis à titre d'information. Il ne constitue en aucun cas un document à valeurs juridique et contraignante. Le Conseil régional du Grand Est décline toute responsabilité sur les termes de cette notice d'information.*

NOTICE D'INFORMATION valant Conditions Générales  
Relative au contrat d'assurance n° XXXXXXXXXX / GRANDEST

Cette Notice d'Information est établie conformément à l'article L112-2 du code des assurances. Elle décrit les garanties, les exclusions et les obligations de l'Assuré au titre du contrat d'assurance n° XXXXXXXXXX souscrit

- par : ECONOCOM PRODUCTS & SOLUTIONS, Société au capital de 3 911 280 euros et Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 331 566 430, sis 40 quai Dion Bouton 92800 PUTEAUX - agissant pour son compte et celui de la Région Grand Est dans le cadre de l'opération "Ressource numérique" d'aide à l'acquisition d'un matériel informatique, au titre de la dérogation prévue par l'article R 513-1 du Code des assurances, pour le compte des Assurés désignés ci-dessous
- auprès de IN CONFIDENCE INSURANCE, SAS, agence de souscription en assurances au capital de 1000 euros, Siège social : 4 Avenue Laurent Cely 92600 Asnières sur seine, immatriculée au RCS de Pontoise sous le n° 798 338 182, immatriculée à l'ORIAS sous le n° 14 000 507 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)), (ci-après dénommée « IN CONFIDENCE INSURANCE »), mandataire dûment habilité à agir pour le compte de LA PARISIENNE ASSURANCES, Société anonyme au capital 4 397 888 Euros, Siège social : 120-122 rue de Réaumur 75002 Paris – France, Entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro B 562 117 085 (ci-après dénommée « l'Assureur » ou « LA PARISIENNE ASSURANCES »).
- Par l'intermédiaire de Supporter Assurances, SAS au capital de 100 000 euros, B 498 661909 RCS Paris, siège social au 82 rue d'Hauteville 75010 Paris, immatriculée à l'ORIAS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le n° 07031032,

Cette Notice d'Information vaudra Conditions Générales qui fixeront l'étendue des garanties ainsi que les droits et les obligations de l'Assuré et de l'Assureur.

Le Contrat est géré :

professionnel, technologique éducation nationale ou agriculture, EREA, MFR, CFA et CFAA) de la région Grand Est,

Bénéficiaire d'une aide financière de la Région Grand Est pour l'acquisition d'un Appareil assuré, définie selon les termes du règlement de l'opération d'aide à l'acquisition d'un matériel informatique approuvé par la délibération n°XX/XX/XX/.XX du Conseil Régional Grand Est.

**Assureur / Nous :**

La société d'Assurance IN CONFIDENCE INSURANCE.

**Appareil Assuré :**

Appareil neuf de type tablette ou PC Portable, de marque HP, modèle XXX, remis à l'Assuré par la Région Grand Est dans le cadre de l'Appel d'offres "Ressources numériques", et apparaissant sur la Facture d'achat.

**Courtier / Gestionnaire de sinistre :**

Supporter – Opération Grand Est - CS 80236, 33612 Cestas Cedex.

**Accident:**

Tout événement soudain, imprévu, irrésistible extérieur à l'Assuré, et constituant la cause exclusive du Dommage matériel accidentel subi par l'Appareil Assuré

**Domage matériel Accidentel / Casse :**

Toute destruction ou détérioration de l'Appareil Assuré, nuisant à son bon fonctionnement et résultant d'un Accident, sous réserve des exclusions définies à l'article 7 de la présente Notice d'Information.

**Déchéance :**

Sanction consistant à priver l'Assuré, dans la limite de l'article L.113-2 du Code des assurances, du bénéfice des Garanties prévues au sens des dispositions du Contrat d'Assurance, en cas de non-respect de l'une de ses obligations.

**Echange / Appareil de remplacement :**

Remplacement par un appareil de marque et modèle identique, et de gamme équivalente à l'Appareil Assuré ou si cet appareil n'est plus disponible, par un appareil équivalent de même marque, possédant au moins les mêmes fonctionnalités et caractéristiques (hors design, coloris, de taille et poids le plus proche possible de l'appareil sinistré). La valeur de l'Appareil de remplacement ne peut être supérieure au montant de la valeur d'achat neuf de l'Appareil Assuré ni à la limite de garantie définie à l'article 4 de la présente Notice d'Information.

**Facture d'achat :**

Facture remise par le Distributeur à l'Assuré le jour de la livraison du pack, la date de la facture faisant office de date de livraison.

**Fichier Récapitulatif :**

Fichier informatique envoyé par le Distributeur à l'A

La responsabilité du Gestionnaire de sinistre ne pourra être engagée si l'exécution du contrat est retardée ou empêchée en raison d'un cas de Force Majeure du fait de l'autre partie ou d'un Tiers ou de causes extérieures telles que conflits sociaux, rupture de l'approvisionnement en pièces détachées par le constructeur ou en produit de remplacement par le Distributeur, intervention des autorités civiles ou militaires, catastrophes naturelles, incendie, dégâts des eaux, mauvais fonctionnement ou interruption du réseau de télécommunication ou du réseau électrique.

**Frais de Réparation :**

Coût normal de remise en état de l'Appareil Assuré endommagé, apprécié au jour du Sinistre.

**Notice d'Information :**

Présent document d'assurance communiqué à l'Assuré dans la procédure de commande du pack. La Notice d'information décrit précisément les garanties assorties des exclusions ainsi que les obligations de l'Assuré.

**Sinistre :**

Domage accidentel ou Vol avec effraction ou agression, susceptible de mettre en œuvre la garantie au sens du présent contrat.

**Souscripteur / Distributeur :**

La Société ECONOCOM PRODUCTS & SOLUTIONS

**Tiers :**

Toute personne autre que l'Assuré ou son représentant légal.

**Usure :**

Détérioration progressive d'une pièce, d'une partie de l'Appareil Assuré ou d'un élément physique quelconque par suite de l'usage qui en est fait, quelle que soit l'origine et le processus de cette détérioration (physique ou chimique).

**Valeur de remplacement:**

Valeur d'achat toutes taxes comprises et toutes remises déduites, à la date du Sinistre, d'un Appareil de remplacement

**Vol :**

Dépossession frauduleuse par un tiers de l'appareil garanti

**Vol par agression:**

Vol de l'Appareil Assuré, au moyen de violences physiques, d'un arrachement ou de menaces

**Vol par effraction :**

Vol de l'appareil assuré par le forçement, ou la destruction de tout dispositif de fermeture, y compris par l'usage de fausses clés ou de clés indûment obtenues, ou de tout instrument pouvant être frauduleusement employé pour actionner un dispositif de fermeture sans le forcer ni le dégrader (y compris par voie électronique).

**2. OBJET DU CONTRAT :**

Nous prenons en charge, selon la présente Notice d'Information, et à notre seul choix, la réparation ou l'échange de l'Appareil Assuré, en cas de Dommage matériel Accidentel ou de Vol pa

définies à l'article 4 de la présente Notice d'information et sous réserve des exclusions définies à l'article 7.

- En cas de Dommage matériel Accidentel, l'Appareil Assuré sera réparé ou en cas d'impossibilité technique de réparation ou de coût de réparation supérieur à la Valeur de remplacement, l'Appareil Assuré sera échangé par un Appareil de remplacement
- En cas de Vol, l'Appareil Assuré sera échangé par un Appareil de remplacement

Toutefois, si le Sinistre est limité aux seuls accessoires (à l'exception des batteries qui ne sont pas garanties), et/ou aux seuls périphériques et/ou à la seule connectique, fournis d'origine par le Distributeur avec l'Appareil Assuré :

Ces éléments, objets du Sinistre, seront seulement remplacés, par des éléments identiques ou, en cas d'indisponibilité des éléments de remplacement.

### **3. PRISE D'EFFET, DUREE ET CESSATION DE LA GARANTIE :**

La garantie prend automatiquement effet à la date figurant sur la Facture de l'Appareil Assuré, et après sa livraison et sa mise en route. Cette date correspond à la date de remise de l'équipement.

La durée de la garantie est fixée à 1 (un) an, 2 ans ou 3 ans, selon l'option choisie, à compter de la date figurant sur la Facture de l'Appareil Assuré.

La garantie prendra automatiquement fin avant l'expiration de la durée convenue dans les cas suivants :

- en cas de fraude ou de tentative de fraude à l'occasion de la mise en œuvre de la présente garantie,
- en cas de disparition ou de destruction totale de l'Appareil Assuré n'entraînant pas la mise en jeu de la garantie,
- en cas de cession de l'Appareil Assuré à un Tiers.
- En cas de retrait de l'agrément de la Société d'Assurances (Art. L 326.12 du Code des Assurances).

### **4. LIMITE DE GARANTIE :**

La prise en charge par Appareil Assuré est limitée à 1 (un) sinistre par an et par Appareil Assuré pour la durée de garantie définie à l'article 3 de la présente Notice.

Dans tous les cas, le montant de l'échange ou de la réparation ne pourra excéder le montant de la valeur de remplacement de l'Appareil Assuré, et sera plafonné à XXX € TTC par Appareil Assuré.

### **5. TERRITORIALITE :**

Les Garanties produisent leurs effets, pour les Sinistres survenant en France Métropolitaine et dans le monde entier pour des durées de séjours n'excédant pas trois mois.

Toutefois, la réparation ou le remplacement de l'Appareil Assuré ainsi que le règlement de l'Indemnité financière ne peuvent être réalisés qu'en France métropolitaine.

### **6. EN CAS DE SINISTRE :**

Sous peine de déchéance de garantie (sauf cas de force majeure), l'Assuré doit contacter le Gestionnaire de sinistre au **09.74.50.03.10** (appel non surtaxé) du lundi au vendredi de 8h à 20h (hors

jours fériés), et le samedi de 8h à 12h, dans les 5 (cinq) jours ouvrés à compter de la survenance du Sinistre.

Si l'Assuré est mineur, la déclaration doit être faite par son représentant légal. En aucun cas le Gestionnaire de sinistre ne pourra recevoir de déclaration d'un mineur.

L'Assuré doit prendre toutes les mesures nécessaires pour limiter l'importance du sinistre, et ne doit jamais engager de frais ou de démarche sans l'accord préalable écrit du Gestionnaire de sinistre.

En cas de Vol, dès la connaissance du Sinistre, l'Assuré doit faire, dans les 2 (deux) jours ouvrés, un dépôt de plainte auprès des autorités de police ou de gendarmerie compétentes dans lequel doivent être mentionnés les circonstances exactes de l'Aggression ou de l'Effraction, le Vol de l'Appareil Assuré ainsi que les références de l'Appareil Assuré (marque, modèle, numéro de série).

L'Assuré devra systématiquement être en mesure de fournir les pièces justificatives suivantes:

- les coordonnées de l'Assuré,
- les références de l'Appareil Assuré (le type, la marque, le modèle et le N° de série),
- une déclaration écrite sur l'honneur des circonstances précises du Dommage matériel Accidentel ou du Vol (notamment date, heure et lieu du Sinistre) qui doit, en cas de Vol, être conforme au récépissé de dépôt de plainte,
- une copie de la pièce d'identité du signataire de la déclaration sur l'honneur,
- l'original ou la copie de la Facture d'achat de l'Appareil Assuré,
- en cas de Vol : Le récépissé du dépôt de plainte pour Vol auprès des autorités de police ou de gendarmerie compétentes, mentionnant les références de l'Appareil Assuré (marque, modèle et numéro de série) ainsi que les circonstances exactes du Vol.

Plus généralement, l'Assuré devra fournir toutes pièces que le Gestionnaire de sinistre estime nécessaires pour apprécier le bien-fondé de la demande de prise en charge et procéder à celle-ci.

Toute déclaration de sinistre effectuée par téléphone ou email devra systématiquement être confirmée par l'envoi d'un courrier postal avec les documents originaux ou leur copie.

## MODALITES D'INTERVENTION :

Pré-Diagnostic à distance:

Le Gestionnaire de sinistre procède à un diagnostic à distance sur la base des informations fournies par l'Assuré. Ce diagnostic ne préjuge cependant pas du diagnostic physique, réalisé par le Gestionnaire de sinistre à réception de l'Appareil Assuré.

En cas d'accord d'intervention :

Seulement après accord du Gestionnaire de sinistre, l'Assuré lui fait parvenir l'Appareil Assuré sinistré complet, en suivant les recommandations d'envoi du Gestionnaire de sinistre.

Les modalités d'expédition de l'Appareil Assuré sinistré seront communiquées à l'Assuré de façon précise à l'issue de la communication, et devront être respectées par l'Assuré afin que les frais d'envoi restent à la charge du Gestionnaire de sinistre.

Lors de cet envoi, l'Assuré doit fournir l'Appareil Assuré complet (appareil, connectique, accessoires, notices, emballage d'origine... tels que fournis lors de la livraison). A défaut, l'Appareil Assuré sinistré ne pourra être pris en charge et sera restitué à l'Assuré, à ses frais.

Il appartient à l'Assuré d'emballer correctement l'Appareil Assuré sinistré dans l'emballage d'origine complet. Un non-respect des consignes d'expédition entraînera l'annulation de la prise en charge du matériel, qui sera restitué à l'Assuré, à ses frais.

Le Gestionnaire de sinistre établira un Diagnostic dans les 48 (quarante-huit) heures ouvrées à réception du matériel et du dossier complet.

En cas de Dommage matériel Accidentel avéré :

Le Gestionnaire de sinistre procédera, à son seul choix, à la réparation ou à l'échange de l'Appareil Assuré, selon les conditions de la présente garantie, et procédera à la livraison de l'Appareil réparé ou échangé à l'Assuré, les frais de livraison restant à la charge du Gestionnaire de sinistre.

Dans le cas d'un échange, l'Appareil Assuré sinistré se trouvant en situation de Dommage matériel Accidentel avéré deviendra de plein droit la propriété de l'Assureur en cas de mise en œuvre de la garantie et de livraison d'un Appareil de remplacement.

Dans le cas d'une réparation, la prestation couvre uniquement le matériel, et les pièces d'origine. Sont exclus les périphériques, et d'une façon générale tous les éléments matériels ou logiciels ajoutés à l'Appareil Assuré, non mentionnés sur la Facture d'achat.

En cas de Dommage matériel Accidentel non avéré :

Si après le diagnostic physique, effectué par le Gestionnaire de sinistre, l'Appareil Assuré ne se trouve pas dans une situation de Dommage matériel Accidentel avéré, il sera restitué à l'Assuré par le Gestionnaire de sinistre, les frais de restitution étant à la charge de l'Assureur.

En cas de Vol :

Le Gestionnaire de sinistre procédera, à l'échange de l'Appareil Assuré, selon les conditions de la présente garantie, et procédera à la livraison de l'Appareil échangé à l'Assuré, les frais de livraison restant à la charge du Gestionnaire de sinistre.

## **7. EXCLUSIONS DE GARANTIE :**

- **Tout Appareil autre que l'Appareil Assuré, ou acquis en dehors du cadre de l'opération "ressources numériques de la Région Grand Est,**
- **Tout Appareil acquis avant le XX/XX/2017,**
- **Tout Appareil ne figurant pas sur le Fichier Récapitulatif fourni par le Distributeur à l'Assureur via le Courtier,**
- **Tout déclarant, autre que l'Assuré lui-même ou son représentant légal si l'Assuré est mineur,**
- **Le Vol autre que le Vol par agression ou par effraction,**
- **Le Vol commis ou facilité par la Négligence de l'Assuré,**
- **La perte, y compris la perte par suite d'un événement de force majeure, l'oubli volontaire ou par négligence,**
- **Toute panne, quel que soit son origine, et relevant de la garantie du constructeur,**
- **Les Dommages résultant de la faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré ou de tout Tiers,**
- **Les Dommages pour lesquels l'Assuré ne peut fournir l'Appareil endommagé,**
- **Les Dommages dus à un mauvais conditionnement d'emballage lors d'un transport de l'Appareil Assuré,**
- **Les Dommages résultant d'une négligence manifeste ou d'une mauvaise manipulation de la part de l'Assuré,**
- **Tout Vol commis dans un véhicule entre 22h et 7h du matin,**
- **Le Vol commis dans un véhicule, sans effraction du véhicule,**
- **Le Vol commis dans un véhicule lorsque l'Appareil Assuré était visible de l'extérieur,**
- **Le Vol commis dans un véhicule qui ne serait pas totalement carrossé en matériaux durs et fermé à clef lorsque personne n'est à bord,**
- **Tout évènement ne correspondant pas à un Sinistre couvert,**
- **Tout Appareil dont le numéro de série constructeur est invisible ou altéré,**
- **Les Dommages provoqués par des défauts, vices et malfaçons auxquels il n'a pas été remédié,**

- Les Frais d'entretien, de révision, de modification, d'amélioration ou de mise au point de l'Appareil Assuré,
- Les rayures, écaillures, égratignures, tâches ou piqûres et plus généralement les Dommages causés aux parties extérieures de l'Appareil Assuré qui ne nuisent pas à son bon fonctionnement,
- Les accessoires, la connectique, les périphériques, non fournis d'origine, par le constructeur, avec l'Appareil assuré,
- Les batteries,
- Les modifications techniques effectuées par l'Assuré,
- Les Dommages survenant en cours d'installation ou de montage de l'Appareil Assuré ou lorsque celui-ci est confié à un réparateur autre que le Gestionnaire de sinistre,
- Les Dommages survenus à l'occasion d'un transport par véhicule 2 roues, si l'Appareil Assuré n'est pas placé dans un coffre fermé à clé constituant un élément solidaire du véhicule 2 roues,
- Les Dommages survenant dans un moyen de transport en commun aérien, maritime ou terrestre, lorsque l'Appareil Assuré n'est pas conservé en bagage à mains et/ou qu'il n'est pas sous la surveillance directe et immédiate de l'Assuré,
- Les Dommages survenus à la suite à des manipulations de transformation de l'Appareil Assuré (changement de disque, de carte mère, de processeur, ou de tout autre composant),
- Les dommages résultant d'un vol ou d'une tentative de vol autre que le Vol garanti,
- Le non-respect ou la non application des documents et consignes d'utilisation du constructeur, ou du Distributeur,
- Les conséquences directes ou indirectes, y compris les pertes d'exploitation, de la destruction ou de la perte de bases de données, de fichiers, ou de logiciels pendant ou suite à un Dommage matériel Accidentel,
- Les logiciels autres que le système d'exploitation et le pack logiciel préinstallés à l'origine par le Constructeur et/ou le Distributeur.
- Les conséquences directes ou indirectes des détériorations survenues aux éléments contenus dans les appareils (cartes mémoires, jeux, ...),
- Tous les logiciels, les jeux, les mises à jour de pilotes,
- Ne sont pas compris dans la garantie l'installation et la configuration du système d'exploitation et de tout autre logiciel et de tout autre paramétrage et de toutes données, toute intervention sur site, toute résolution d'inter connectivité ou de compatibilité avec d'autres matériels, toute prise en charge de problème sur le réseau informatique, toute récupération d'informations, données, logiciel et progiciels qui existaient sur le disque dur,
- Les Dommages résultant de la survenance d'un évènement de Force Majeure,
- Les spécificités pour les écrans : rémanence, brûlure d'écran, défauts de cellule (pixel), traces...,
- Ne sont pas couverts, ou considérés comme tel, les coûts de réparation payés par l'Assuré, sans autorisation expresse préalable du Gestionnaire de sinistre,
- Les dommages que présente l'Appareil ne correspondant pas aux faits ou aux dommages décrits par l'Assuré lors de sa déclaration,
- Les tremblements de terre, raz de marée, éruptions, crues et débordements des cours d'eau, fleuves et rivières, (sauf état de Catastrophe Naturelle conformément à la loi du 13 juillet 1982),
- Les Dommages dus à la guerre civile, la guerre étrangère, les dommages dus aux effets directs ou indirects d'explosion, de dégagements de chaleur, d'irradiation provenant de

**transmutations de noyaux d'atomes ou de la radioactivité et les effets de radiations provoquées par l'accélération artificielle de particules,**

- **Les Dommages qui sont la conséquence de saisie, réquisition, confiscation, embargo ou mise sous séquestre, destruction par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique,**
- **Les frais de douanes.**

## **8. OBLIGATIONS DE L'ASSURE :**

L'Assuré s'engage, de manière générale :

- A tenir l'Appareil Assuré dans un parfait état d'entretien et de fonctionnement,
- A l'utiliser conformément aux prescriptions et recommandations du constructeur, et du Distributeur.

Si l'Assuré ne se conforme pas à ces obligations, sauf cas de Force Majeure, il encourt la déchéance de garantie.

## **9. MODIFICATION DE L'ADHESION :**

Sous peine de déchéance, pour bénéficier de la garantie, l'Assuré doit conserver la Facture d'achat de l'Appareil Assuré et déclarer dans les 15 (quinze) jours ouvrés tout changement d'adresse par lettre recommandée avec avis de réception à :

Supporter/Grand Est - CS 80236, 33612 Cestas Cedex.

De même, en cas d'échange dans le cadre de la garantie constructeur, l'Assuré doit informer le Gestionnaire de sinistre dans les 15 (quinze) jours ouvrés suivant la réception du matériel de remplacement afin de lui fournir le numéro de série pour continuer à bénéficier du solde de la présente garantie d'assurance.

## **10. DISPOSITIONS DIVERSES :**

### Prescription

Conformément à l'article L.114-1 du code des assurances :

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par 2 (deux) ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

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 constituée 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 ;
- toute reconnaissance par l'Assureur du droit à garantie de l'Assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'Assuré envers l'Assureur.

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



- l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation,
- l'Assuré à l'Assureur 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.

## Subrogation

Conformément à l'article L.121-12 du code des assurances, l'Assureur est subrogé jusqu'à concurrence de l'indemnité versée, dans les droits et actions de l'Assuré contre le ou les Tiers responsable(s) du sinistre.

L'Assureur peut être déchargé, en tout ou partie de ses engagements envers l'Assuré quand la subrogation ne peut, par le fait de ce dernier, s'opérer à son profit.

## Déclaration du risque

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque ou du sinistre connus de l'Assuré l'expose aux sanctions prévues par le code des assurances, c'est-à-dire : réduction d'indemnités ou nullité du contrat (articles L.113-8 et L.113-9 du code des assurances).

## Assurances cumulatives

Lorsque plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elles produit ses effets dans le respect des dispositions de l'article L.121-4 du code des assurances.

## Réclamation

Sans préjudice du droit pour vous d'engager une action en justice, si, après avoir contacté votre interlocuteur privilégié par téléphone, ou par courrier, une incompréhension subsiste vous pouvez faire appel au service Réclamation en écrivant à Supporter – Service réclamation - opération Grand Est - CS 80236, 33612 Cestas Cedex

Si la réponse apportée ne vous satisfait pas, vous pourrez faire appel à la Direction Relations Clientèle de l'Assureur : LA PARISIENNE ASSURANCES - Service «Relations Clients» 120 - 122 rue Réaumur - TSA 60235 - 75083 PARIS CEDEX 02

L'Assureur accusera réception de la réclamation dans les 10 (dix) jours ouvrables suivant sa date de réception et précisera le délai prévisible de traitement de celle-ci.

La procédure ci-dessus ne s'applique pas si une juridiction a été saisie du litige que ce soit par l'Adhérent ou par l'Assureur.

Si le désaccord persiste après la réponse donnée par l'Assureur, l'Adhérent peut solliciter l'avis de la Médiation de l'Assurance dont les coordonnées lui seront communiquées par le Service Clientèle de l'Assureur. Les dispositions du présent paragraphe s'entendent sans préjudice des autres voies d'actions légales.

L'Adhérent a également la possibilité d'utiliser la plateforme de Résolution des Litiges en Ligne (RLL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant :

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Ce recours est gratuit.

## Informatique et libertés

Conformément à l'article 32 de la loi du 6 Janvier 1978, je reconnais être informé par l'assureur, les intermédiaires et le gestionnaire en leurs qualités de responsables de traitement que :

- les réponses aux questions qui me sont posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à mon égard peuvent être la nullité du contrat (article L 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des Assurances)
- la finalité du traitement est la souscription, la gestion y compris commerciale et l'exécution du contrat d'assurance
- les destinataires des données me concernant sont principalement les collaborateurs de l'assureur mais aussi ses intermédiaires, réassureurs et organismes professionnels habilités.
- en sa qualité d'organisme financier, l'assureur et les intermédiaires sont soumis aux obligations légales issues principalement du Code Monétaire et Financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, qu'à ce titre, ils mettent en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à une mesure de gel des avoirs conformément à l'autorisation unique donnée par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) le 16 Juin 2011.
- mes données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance que la CNIL a autorisé l'assureur et les intermédiaires à mettre en œuvre conformément à l'autorisation unique en date du 17 Juillet 2014 ; ce traitement pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.
- L'assureur, les intermédiaires et le gestionnaire sont fondés à effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté soit au moment de la souscription du contrat d'assurance, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux conformément à l'autorisation unique donnée par la CNIL en date du 23 Janvier 2014.
- mes données personnelles pourront également être utilisées par l'assureur et les intermédiaires dans le cadre de traitements qu'ils mettent en œuvre et dont l'objet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de leurs futurs produits d'assurance et offres de services  
Je peux également demander une communication de ces renseignements par voie postale en indiquant le numéro d'adhésion au contrat d'assurance et en m'adressant à Supporter / Grand Est, CS 80236, 33612 Cestas Cedex.
- pour exercer mon droit d'accès et de rectification sur l'ensemble des données me concernant, je peux écrire à Supporter / Grand Est, CS 80236, 33612 Cestas Cedex.

## Droit et langue applicables

Toute adhésion ainsi que les relations précontractuelles sont régies par le droit français. La langue française s'applique.

Autorité de Contrôle et de Résolution

Le Souscripteur, le Courtier et l'Assureur sont soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentielle et de Résolution (ACPR), 61 rue Taitbout 75436 PARIS Cedex 09.