

## Information et Conseil

Les informations suivantes que nous vous invitons à consulter sont relatives au contrat Assurances des moyens de paiement. Elles renseignent sur l'identité de l'assureur et des intermédiaires éventuels ainsi que sur certains éléments essentiels du contrat d'assurance sur lesquels nous souhaitons particulièrement attirer votre attention. Seule la Notice dans son intégralité a valeur contractuelle. Nous vous invitons à la lire attentivement et tout particulièrement les paragraphes consacrés aux exclusions, délais de carence, franchises et durées d'adhésion. Vous pouvez poser toutes les questions que vous estimez nécessaires à votre conseiller au 0969 39 11 51 (appel non surtaxé) du lundi au vendredi de 9h à 20h - le samedi de 9h à 18h, avant d'adhérer afin de déterminer si le contrat vous convient.

### 1. A QUI S'ADRESSE LE CONTRAT ?

L'assurance s'adresse au titulaire d'un compte FLOA Bank désigné comme tel sur l'offre de contrat de crédit, qui souhaite assurer son ou ses moyens de paiement contre les risques de fraude, ses espèces contre le vol et ses achats contre les risques de casse, de vol ou de problème de livraison, de différence de prix, son téléphone contre le risque de vol et aussi bénéficier d'un service de protection juridique dans les domaines de la consommation, du loisir et du sport.

### 2. CONTRAT CONSEILLE

FLOA Bank a souscrit deux contrats d'assurance auprès de la société CNP Caution (réf. 8123 E) et de Groupama Protection Juridique (réf. 505 000), contrats qui permettent de prendre en charge les pertes financières des risques de fraude, de vol d'espèces, de casse, de vol et de problème de livraison des achats, de différence de prix, de vol de son téléphone (contrat 1774 D) et aussi bénéficier d'un service de protection juridique dans les domaines de la consommation, du loisir et du sport (contrat 505 000).

### 3. LES FORMULES

- Si vous ne souhaitez pas assurer votre téléphone portable et bénéficier d'une protection juridique dans les domaines de la consommation, du loisir et du sport, nous vous conseillons la formule Family Protect'.
- Si vous souhaitez assurer votre téléphone portable et bénéficier d'une protection juridique dans les domaines de la consommation, du loisir et du sport, nous vous conseillons la formule Family Protect'+.

### 4. DETAIL DES GARANTIES

- La garantie Perte et Vol des Moyens de Paiement intervient lorsque vous avez subi des pertes pécuniaires à la suite d'opérations frauduleuses effectuées à l'aide de vos moyens de paiement volés ou perdus. Elle intervient aussi pour participer aux frais de remplacement ou de mise en opposition des moyens de paiement.
- La garantie Vol d'Espèces par Agression intervient pour vous rembourser les espèces retirées à un distributeur automatique de billets ou à un guichet automatique bancaire qui ont été dérobées à la suite d'une agression dûment prouvée dans un délai de 48 h suivant le retrait
- La garantie Casse et Vol des Achats intervient pour vous rembourser du prix d'achat ou des frais de réparation de votre achat de plus de 50€ s'il a été cassé ou volé dans les 90 jours, quel que soit le magasin ou le site e-commerce.
- La garantie Bonne Fin de Livraison intervient pour prendre en charge financièrement le prix d'achat et/ou les frais d'envoi en cas de non-livraison, de livraison non conforme ou défectueuse survenue dans les 30 jours suivant la date de réception de la marchandise de plus de 50€.
- La garantie Meilleur Prix prend en charge la différence de prix si vous trouvez un achat similaire de 30€ au moins de différence, ailleurs dans les 30 jours suivant l'achat pour tous les achats effectués auprès de l'une des enseignes du Groupe Casino (Géant Casino, Casino Supermarché, Cdiscount, Monoprix...) ou de l'un des partenaires CB4X (liste disponible sur [floabank.fr/espace-partenaires/cb4x-nos-partenaires](http://floabank.fr/espace-partenaires/cb4x-nos-partenaires)).
- La garantie Vol du téléphone intervient pour vous rembourser la valeur d'achat de votre téléphone en cas de vol par agression, par effraction, à la tire, à la sauvette ou par introduction clandestine.
- La garantie Protection juridique intervient en cas de litige vous opposant à un tiers dans le cadre de votre vie privée en matière de consommation, loisirs ou sport.

### 5. COTISATION

La cotisation n'est payable qu'à compter de la prise d'effet du contrat. Le non-paiement des cotisations aux échéances prévues est susceptible d'entraîner votre exclusion du contrat groupe (Art. L.141-3 du Code des Assurances). Elle est payable mensuellement et vient s'ajouter à la mensualité de votre compte FLOA Bank.

### 6. INFORMATION SUR L'ASSUREUR

- Contrat n°8123 E : CNP Caution Société anonyme de droit français au capital de 258 734 553,36 € entièrement libéré – 383 024 098 RCS Paris – Siège social : 4 place Raoul Dautry – 75716 Paris cedex 15 - Entreprise régie par le code des assurances.
- Contrat n°505 000 : Groupama Protection Juridique - une marque de la Société Française de Protection Juridique - Entreprise régie par le Code des Assurances - Société Anonyme au capital de 2 216 500 € - RCS PARIS : B 321 776 775 - Siège Social : 8 – 10, rue d'Astorg – 75008 PARIS

### 7. INFORMATION SUR LES INTERMEDIAIRES EN ASSURANCES

Au titre du présent contrat, FLOA Bank est rémunérée par une commission déjà incluse dans la prime d'assurance payée par l'adhérent et exercent leurs activités en application de l'article L 521-2 II 1° b du Code des assurances sans proposer de service de recommandation personnalisée.

La liste des entreprises d'assurance dont les produits sont commercialisés peut vous être communiquée sur demande.

FLOA : SA au capital de 42 773 400 euros, dont le siège social est situé 71 Rue Lucien Faure - Bâtiment G7 - à Bordeaux (33300), immatriculée au RCS de Bordeaux sous le n°434 130 423. Entreprise soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel, 4 place de Budapest - CS 92459- 75436 Paris Cedex 09 et enregistrée à l'ORIAS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le n°07028160, détenue indirectement à plus de 10% par la Banque Fédérative du Crédit Mutuel, société mère du Groupe des Assurances du Crédit Mutuel.

### 8. AUTORITE DE CONTRÔLE

Les assureurs et intermédiaires mentionnés ci-dessus sont régis par le Code des assurances français et sont soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 ([www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr)).

### 9. QUE FAIRE EN CAS DE RECLAMATION

En cas de difficultés, consultez d'abord votre interlocuteur habituel : FLOA Bank – Service consommateur – 36, rue de Messines – 59686 Lille cedex 9 ou 0969 393 208 (appel surtaxé) du lundi au vendredi de 9h à 20h et le samedi de 9h à 18h. FLOA Bank s'engage à accuser réception de la réclamation dans les dix (10) jours ouvrables suivant la date de réception (sauf si la réponse à la réclamation est apportée dans ce délai) et à apporter une réponse à la réclamation au maximum dans les deux (2) mois suivant sa date de réception (sauf circonstances particulières dont l'Assuré est alors tenu informé). Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pourrez adresser votre réclamation au Service consommateur FLOA Bank – 36, rue de Messines – 59686 Lille cedex 9. En cas de persistance du litige, les coordonnées du Médiateur vous seront communiquées sur simple demande.

### 10. MODALITES DE RENONCIATION

Pour exercer son droit de renonciation (dans les 14 jours qui suivent l'adhésion), l'adhérent devra adresser à FLOA Bank – Centre de Relation Clientèle – 36 rue de Messines – 59686 Lille cedex 9 une lettre recommandée avec accusé de réception. L'intégralité des cotisations versées sera remboursée dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date de réception de la lettre recommandée avec avis de réception.

# ASSURANCE DOMMAGES

## Document d'information sur le produit d'assurance

Compagnie d'assurance : CNP Caution – Entreprise d'assurance immatriculée en France et régie par le Code des assurances Numéro SIREN : 341 737 062

Produit : Assurance des Moyens de Paiement de FLOA Bank - N°8123E

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

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

La présente assurance est un contrat d'assurance collective à adhésion facultative qui garantit l'assuré en cas d'utilisation frauduleuse de ses moyens de paiement, de vol d'espèces, de vol ou de dommages accidentels des biens achetés, de livraison non-conforme ou défectueuse ou de non-livraison de biens achetés, en vente à distance, avec la carte assurée, de la différence de prix et de vol de téléphone portable.



### Qu'est-ce qui est assuré ?

#### Garanties communes aux deux formules :

- ✓ **Perte et Vol des Moyens de paiement** : la garantie a pour objet de rembourser à l'assuré les pertes pécuniaires subies en cas d'opérations de paiement effectuées frauduleusement par un tiers à l'aide de ses moyens de paiement assurés perdus ou volés à hauteur 3 000 euros.
- ✓ **Vol d'Espèces** : la garantie a pour objet de rembourser à l'assuré le montant des espèces qu'il a retirées dans les 48h à un distributeur automatique de billets ou à un guichet automatique bancaire à l'aide de la carte assurée et qui lui ont été dérobées suite à une agression ou à une ruse à hauteur 800 euros.
- ✓ **Achats** : la garantie a pour objet de rembourser l'assuré, en cas de vol d'un bien garanti acheté avec la carte assurée ou en cas de dommage accidentel causé à un bien garanti acheté avec la Carte assurée et à hauteur de 3 000 euros.
- ✓ **Bonne Fin de Livraison** : la garantie a pour objet de vous rembourser le bien garanti, en cas de non-livraison, de livraison non-conforme ou défectueuse, acheté avec la Carte assurée et à hauteur de 3 000 euros.
- ✓ **Meilleur Prix** : la garantie a pour objet de rembourser l'assuré en cas d'écart de prix du bien garanti réglé avec la Carte assurée par rapport à une offre similaire à hauteur de 3 000 euros.

#### Uniquement pour la formule Family Protect'+ :

- ✓ **Vol du téléphone portable** : la garantie a pour objet de rembourser l'assuré en cas de vol du téléphone portable à la suite d'une agression ou d'une effraction, d'un vol à la tire ou à la sauvette ou par introduction clandestine à hauteur de 300 €.
- ✓ **Communications frauduleuses** : la garantie a pour objet de rembourser l'assuré en cas de communication frauduleuse effectuée à la suite d'un vol du téléphone portable garanti à hauteur de 150 €.



### Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ **Pour la garantie Perte et Vol des Moyens de Paiement** : ne sont pas assurées les utilisations frauduleuses survenant sans perte ni vol des moyens de paiement.
- ✗ **Pour la garantie Vol d'Espèces** : n'est pas assurée la simple perte d'espèces.
- ✗ **Pour la garantie Achats** : ne sont pas assurés les biens d'une valeur inférieure à 50 euros et tous les biens achetés depuis plus de 90 jours,
- ✗ **Pour la garantie Bonne Fin de Livraison** : ne sont pas assurés les biens d'une valeur inférieure à 50 euros.
- ✗ **Pour la garantie Meilleur Prix** : ne sont pas assurés les biens d'une valeur inférieure à 50 euros et tout écart de prix inférieur à 30 euros,
- ✗ **Pour la garantie Vol du téléphone portable** : les téléphones satellites, les téléphones de plus de trois ans.



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

#### Dans tous les cas :

- ! La faute intentionnelle ou dolosive de l'assuré, de son conjoint, ascendant, descendant ou préposé.
- ! Les faits d'émeutes, d'insurrections, d'attentats et d'actes de terrorismes, de guerres civiles ou étrangères,
- ! Les effets directs ou indirects d'explosion, de dégagement de chaleur, d'inhalations ou d'irradiations provenant de transmutation de noyaux d'atome.

#### Perte et Vol des moyens de Paiement :

Les opérations frauduleuses effectuées :

- ! avant réception de la carte et de son code confidentiel
- ! avec l'un des moyens de paiement confié à une autre personne par l'assuré ou à l'insu de l'assuré sans perte ou vol d'un moyen de paiement.
- ! par un tiers sans saisie du code confidentiel de la carte,

#### Vol d'espèces :

- ! Les autres biens détériorés ou volés lors de l'agression, Vol d'espèces autre que celui qui a fait l'objet du retrait.

#### Achats :

- ! Le vol ou le dommage accidentel survenant lors de la livraison du bien garanti lorsque celle-ci n'est pas effectuée par l'Assuré ou le vol dans un véhicule, le non-respect des conditions d'utilisation du Bien préconisées par le fabricant ou le distributeur de ce bien

#### Bonne Fin de Livraison

- ! La non livraison résultant d'une grève du service postal ou chez le transporteur ou les retards de livraison

#### Meilleur Prix

- ! Tout écart de prix constaté par rapport à un bien vendu au sein du groupe Casino et des partenaires CB4X, dans le cadre d'une vente liée ou d'une liquidation de stock, d'une offre réservée aux membres d'une association, d'un club ou d'un comité d'entreprise, d'une vente en solde durant la période de soldes, d'une vente aux enchères, d'une vente de biens dégriffés, d'un site de particuliers à particuliers, de biens reconditionnés ou d'occasion, d'achats professionnels,

#### Vol du téléphone portable :

- ! Le vol commis dans un local immobilier, un véhicule terrestre à moteur, une caravane, un bateau ou un aéronef est exclu : lorsque la porte n'a pas été fermée à clé, lorsque le Vol est commis sur la voie publique entre 22 heures et 8 heures du matin, lorsque le Téléphone est visible de l'extérieur, le Vol commis dans une remorque ou une semi-remorque.
- ! Dans le cas des transports en commun aériens, maritimes ou terrestres, le Vol du Téléphone lorsque celui-ci n'est pas sous la surveillance directe et immédiate de l'Assuré
- ! Les communications frauduleuses commises après la mise en opposition de la carte SIM



## Où suis-je couvert(e) ?

Le contrat garantit les risques situés dans le monde entier.



## Quelles sont mes obligations ?

**A la souscription du contrat :** sous peine de nullité du contrat d'assurance ou de non garantie l'assuré doit donner immédiatement à chaque assureur la connaissance des autres assureurs, lorsqu'il a souscrit auprès de plusieurs assureurs, plusieurs polices, pour un même intérêt, contre un même risque (cumul d'assurance).

**En cas de sinistre :** dès constatation du sinistre :

- En cas de Vol d'un Bien garanti ou Vol d'Espèces, déposer plainte auprès des autorités de police compétentes,
- En cas de Dommage accidentel causé à un Bien garanti : conserver le bien endommagé jusqu'à la clôture du dossier,
- En cas de Perte ou Vol d'un Moyen de paiement : faire immédiatement opposition auprès de l'établissement émetteur pour les moyens de paiement et de lui confirmer par écrit dans les plus brefs délais et déposer le plus rapidement possible une plainte auprès des autorités de police compétentes.
- En cas de Vol d'un téléphone portable : signaler le vol à l'opérateur et demander la mise en opposition de la Carte SIM / USIM.

L'Assuré doit également déclarer le Sinistre dans un délai maximum de dix (10) jours à compter de sa constatation :

- par internet : <https://floabank.gestiongaranties.com>
- par téléphone : 0 806 800 160 (Coût d'une communication locale ; service disponible du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00)
- ou par courrier : Service Assurance Carte - TSA 44320 - 92308 Levallois-Perret Cedex



## Quand et comment effectuer les paiements ?

Les garanties sont dues moyennant le paiement d'une cotisation payable d'avance mensuellement. Le montant est indiqué sur le bulletin d'adhésion ou le certificat d'adhésion. Elle est automatiquement prélevée sur le compte FLOA Bank de l'Adhérent le 1er du mois suivant l'adhésion ou la modification de la Formule.

Les conditions tarifaires sont révisables.

A défaut de paiement d'une cotisation ou d'une fraction de cotisation, dans les dix jours de son échéance, l'assurance peut être résiliée à l'issue d'une période de quarante (40) jours suivant l'envoi par l'Assureur d'une mise en demeure. (Article L. 113-3 du Code des assurances).



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

**Modalités de conclusion et Prise d'effet de l'adhésion :**

- L'adhésion est conclue et les garanties prennent effet, sous réserve du paiement de la cotisation. En cas d'adhésion en face à face ou par voie postale : au jour de la signature du bulletin d'adhésion. En cas d'adhésion par téléphone ou internet : à la date d'émission du certificat d'adhésion accompagnée de la notice d'information.
- Le contrat est conclu pour une durée d'un an et se renouvelle par tacite reconduction à sa date d'échéance principale sauf résiliation par l'une des parties dans les cas et conditions fixés par le contrat.

**Durée de l'adhésion :** Le contrat d'assurance est conclu pour une durée annuelle non reconductible tacitement.

**Terme de l'adhésion et des garanties :**

- à l'échéance annuelle de l'adhésion,
- en cas de résiliation à l'initiative de l'Assuré à tout moment en adressant un courrier à FLOA Bank,
- en cas de résiliation du contrat collectif à l'initiative de l'Assureur dont l'assuré sera informé 2 mois avant la date de résiliation effective,
- en cas de non-paiement de la cotisation,
- en cas de décès de l'Adhérent,
- en cas de résiliation à l'initiative de l'assureur.

Quel que soit le mode de commercialisation (vente par démarchage ou vente à distance ou vente en face à face), l'Adhérent bénéficie à titre contractuel d'un délai de renonciation de trente (14) jours calendaires révolus à compter de la date de conclusion de l'Adhésion.



## Comment puis-je résilier le contrat ?

L'Adhérent peut résilier son adhésion au contrat à tout moment en adressant un courrier à FLOA Bank.

# ASSURANCE PROTECTION JURIDIQUE

## Document d'information sur le produit d'assurance

Compagnie d'assurance : SFPJ, sous la dénomination commerciale Groupama Protection Juridique - N° d'agrément 321 776 775

Produit : Assurance des Moyens de Paiement - N°505 000

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

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

La présente assurance est un contrat d'assurance collective à adhésion facultative qui garantit l'assuré en cas de litige l'opposant à un tiers en qualité de consommateur et concernant l'achat, la vente, la détention, la location de biens mobiliers ainsi que la fourniture d'une prestation de service.




### Qu'est-ce qui est assuré ?

**Uniquement pour la formule Pack Family Protect'+ :**

- ✓ Informations Juridiques
- ✓ Protection Juridique « Consommation Loisirs »

**Le plafond de garantie** est de **10 000 €** par sinistre et par année d'assurance

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



### Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ Les litiges portant sur tout autre domaine que la consommation, les loisirs et le sport.
- ✗ Les frais de déplacement et vacations lorsque l'avocat est obligé de se déplacer en dehors du ressort de la Cour d'appel dont il dépend.
- ✗ Les condamnations, les amendes, les dépens et les frais exposés par la partie adverse que le tribunal met à votre charge à l'issue du procès.
- ✗ Les sommes réclamées par l'administration, les taxes, droits et pénalités.
- ✗ Les frais d'enquête engagés pour identifier ou retrouver votre adversaire.
- ✗ Les honoraires de résultat.



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

**Les principales exclusions de votre contrat sont :**

- ! LES LITIGES RESULTANT DE FAITS ANTERIEURS A LA PRISE D'EFFET DE LA GARANTIE, SAUF SI VOUS POUVEZ ETABLIR QUE VOUS ETIEZ DANS L'IMPOSSIBILITE D'EN AVOIR CONNAISSANCE AVANT CETTE DATE.
- ! TOUTE ACTION DECOULANT D'UNE FAUTE INTENTIONNELLE DE VOTRE PART.
- ! LES LITIGES RELATIFS A UNE USURPATION D'IDENTITE OU A L'E-REPUTATION.
- ! LES LITIGES FONDES SUR LE NON-PAIEMENT DE SOMMES DUES PAR VOUS, DONT LE MONTANT OU L'EXIGIBILITE NE SONT PAS SERIEUSEMENT CONTESTABLES ET TOUTE INTERVENTION CONSECUTIVE A VOTRE ETAT D'INSOLVABILITE OU DE SURENDETTEMENT OU A CELUI D'UN TIERS.
- ! LES LITIGES RELEVANT D'UNE GARANTIE "PROTECTION JURIDIQUE RECOURS" OU "DEFENSE PENALE ET RECOURS SUITE A ACCIDENT" INCLUSE DANS UN AUTRE CONTRAT D'ASSURANCE.
- ! LES ACTIONS OU RECLAMATIONS DIRIGES CONTRE VOUS EN RAISON DE DOMMAGES METTANT EN JEU VOTRE RESPONSABILITE CIVILE LORSQU'ELLE EST GARANTIE PAR UN CONTRAT D'ASSURANCE OU LORSQU'ELLE AURAIT DU L'ETRE EN EXECUTION D'UNE OBLIGATION LEGALE D'ASSURANCE.
- ! LES LITIGES RELATIFS A L'EXPRESSION D'OPINIONS POLITIQUES OU SYNDICALES.
- ! LES LITIGES LORSQUE LE PREJUDICE SUBI VOUS PERMET D'INTEGRER UN GROUPE DE CONSOMMATEURS DEJA CONSTITUE OU EN COURS DE CONSTITUTION PERMETTANT D'ENGAGER UNE ACTION DE GROUPE AU SENS DE L'ARTICLE L423-1 DU CODE DE LA CONSOMMATION.

**Votre contrat comporte par ailleurs certaines restrictions :**

- ! Un seuil d'intervention de 230 € à l'amiable et de 500 € au judiciaire.
- ! Un remboursement des honoraires d'avocat selon un barème par juridiction.



## Où suis-je couvert(e) ?

Le contrat garantit les risques situés en France, Principautés de Monaco et d'Andorre, dans les Etats de l'Union Européenne, au Royaume-Uni ainsi qu'en Suisse.



## Quelles sont mes obligations ?

**A la souscription du contrat :** sous peine de nullité du contrat d'assurance ou de non garantie l'assuré doit donner immédiatement à chaque assureur la connaissance des autres assureurs, lorsqu'il a souscrit auprès de plusieurs assureurs, plusieurs polices, pour un même intérêt, contre un même risque (cumul d'assurance).

### En cas de sinistre :

Le service d'information juridique peut être contacté (sauf jours fériés) du lundi au vendredi de 9h à 20h et le samedi de 9h à 12h, au numéro de téléphone suivant : 01 41 43 77 74 (coût des communications selon le tarif en vigueur de votre opérateur de télécommunication).

Si vous souhaitez bénéficier de l'ensemble de nos prestations, tout sinistre susceptible de mettre en jeu la garantie doit être déclaré, par écrit, à : GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE - TSA 41234 – 92919 LA DEFENSE CEDEX ou par mail à : [declaration.sinistre@protectionjuridique.fr](mailto:declaration.sinistre@protectionjuridique.fr)

Toute déclaration de sinistre doit être transmise au plus tard dans les TRENTE JOURS ouvrés à compter de la date à laquelle vous en avez eu connaissance ou à compter du refus opposé à une réclamation dont vous êtes l'auteur ou le destinataire



## Quand et comment effectuer les paiements ?

Les garanties sont dues moyennant le paiement d'une cotisation payable d'avance mensuellement. Le montant est indiqué sur le bulletin d'adhésion ou le certificat d'adhésion. Elle est automatiquement prélevée sur le compte FLOA Bank de l'Adhérent le 1er du mois suivant l'adhésion ou la modification de la Formule.

Les conditions tarifaires sont révisables.

A défaut de paiement d'une cotisation ou d'une fraction de cotisation, dans les dix jours de son échéance, l'assurance peut être résiliée à l'issue d'une période de quarante (40) jours suivant l'envoi par l'Assureur d'une mise en demeure. (Article L. 113-3 du Code des assurances).



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

### Modalités de conclusion et Prise d'effet de l'adhésion :

- L'adhésion est conclue et les garanties prennent effet, sous réserve du paiement de la cotisation. En cas d'adhésion en face à face ou par voie postale : au jour de la signature du bulletin d'adhésion. En cas d'adhésion par téléphone ou internet : à la date d'émission du certificat d'adhésion accompagnée de la notice d'information.
- Le contrat est conclu pour une durée d'un an et se renouvelle par tacite reconduction à sa date d'échéance principale sauf résiliation par l'une des parties dans les cas et conditions fixés par le contrat.

**Durée de l'adhésion :** Le contrat d'assurance est conclu pour une durée annuelle non reconductible tacitement.

### Terme de l'adhésion et des garanties :

- à l'échéance annuelle de l'adhésion,
- en cas de résiliation à l'initiative de l'Assuré à tout moment en adressant un courrier à FLOA Bank,
- en cas de résiliation du contrat collectif à l'initiative de l'Assureur dont l'assuré sera informé 2 mois avant la date de résiliation effective,
- en cas de non-paiement de la cotisation,
- en cas de décès de l'Adhérent,
- en cas de résiliation à l'initiative de l'assureur.

Quel que soit le mode de commercialisation (vente par démarchage ou vente à distance ou vente en face à face), l'Adhérent bénéficie à titre contractuel d'un délai de renonciation de trente (14) jours calendaires révolus à compter de la date de conclusion de l'Adhésion.



## Comment puis-je résilier le contrat ?

L'Adhérent peut résilier son adhésion au contrat à tout moment en adressant un courrier à FLOA Bank.

**ASSURANCE DES MOYENS DE PAIEMENT FLOA BANK**  
**FORMULES PACK FAMILY PROTECT' ET PACK FAMILY PROTECT' +**  
**(réf. VMPPFB-2020.12)**

**Contrats d'assurance collective souscrits par FLOA Bank auprès de CNP Caution (8123E) et Groupama Protection Juridique (505 000).**

**Ces contrats relèvent des branches 9, 16 pour CNP Caution et 17 pour Groupama Protection Juridique, conformément à l'article R. 321-1 du code des assurances**

**INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES SPECIFIQUES A LA VENTE A DISTANCE**

Les contrats d'assurance collective ont été souscrits par :

FLOA (dénommée sous son nom commercial « FLOA Bank » dans le présent document) - SA au capital de 42.773.400 euros, dont le siège social est situé 71 Rue Lucien Faure - Bâtiment G7 - à Bordeaux (33300), immatriculée au RCS de Bordeaux sous le n°434 130 423. Entreprise soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest - CS 92459- 75436 Paris Cedex 09 et enregistrée à l'ORIAS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le n°07028160, ci-après FLOA Bank ;

auprès de :

- CNP Caution - Société anonyme de droit français au capital de 258 734 553,36€ entièrement libéré – 383 024 098 RCS Paris – Siège social : 4 place Raoul Dautry – 75716 Paris cedex 15 - Entreprise régie par le code des assurances, pour le contrat 8123 E ;

et,

- Groupama Protection Juridique - une marque de la Société Française de Protection Juridique - Entreprise régie par le Code des Assurances - Société Anonyme au capital de 2 216 500 € - RCS PARIS : B 321 776 775 - Siège Social : 8 – 10, rue d'Astorg – 75008 PARIS pour le contrat 505 000.

Ils sont distribués par FLOA Bank en qualité de courtier d'assurance.

L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), 4 place de Budapest - CS 92459- 75436 Paris Cedex 09, est chargée du contrôle de CNP Caution, de Groupama Protection Juridique et de FLOA Bank dans ses activités d'intermédiaires. Le registre des intermédiaires en assurance (ORIAS) est consultable sur [www.orias.fr](http://www.orias.fr)

Les modalités concernant la cotisation sont indiquées à l'article 5.3 de la Notice d'Information.

L'assurance est d'une durée d'un an et se renouvelle annuellement par tacite reconduction, sous réserve des cas de cessation des garanties indiqués à l'article 5.5 de la Notice d'information.

Les garanties de l'assurance sont mentionnées aux articles 3 et 4 de la Notice d'Information. Les exclusions sont mentionnées à l'article 3.9 et 4.6 de la Notice d'Information.

L'offre contractuelle définie dans la présente Notice d'Information est valable trois (3) mois à compter de la date de proposition de celle-ci accompagnée de la Notice d'Information.

Les dates de conclusion de l'adhésion et de prise d'effet des garanties sont définies à l'article 5.1 de la Notice d'Information.

L'adhésion aux contrats n°8123E et 505 000 s'effectue par la signature d'un bulletin d'adhésion ou par l'émission du certificat d'adhésion dans le cas d'une vente à distance. Les modalités de paiement des cotisations sont indiquées à l'article 5.3 de la Notice d'Information. Les frais afférents à la technique de commercialisation à distance utilisée sont à la charge de l'Adhérent. Ainsi, les frais d'envois postaux au même titre que le coût des communications téléphoniques à destination de CNP Caution et Groupama Protection Juridique et FLOA Bank, de leurs prestataires ou des connexions Internet seront supportés par l'Adhérent et ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement.

Il existe un droit de renonciation dont la durée, les modalités pratiques d'exercice et l'adresse à laquelle envoyer la renonciation sont prévues à l'article 6 de la Notice d'Information. En contrepartie de la prise d'effet des garanties avant l'expiration du délai de renonciation, l'Adhérent doit acquitter un versement de cotisation au moins égal au versement initial minimum.

Les relations précontractuelles et contractuelles entre les Assureurs et l'Adhérent sont régies par le droit français. Les Assureurs utiliseront la langue française pendant la durée de l'assurance.

Les modalités d'examen des réclamations sont explicitées à l'article 7 de la Notice d'information.

Il existe un Fonds de garantie des assurés contre la défaillance des sociétés d'assurance de personnes (instauré par la loi n° 99-532 du 25/06/99 – article L431-1 du code des assurances), et un Fonds de garantie des victimes des actes de terrorisme et autres infractions (loi n°90-86 du 23/01/90).

Les Documents d'Informations Produits normalisés relatifs à chaque contrat ont été remis à l'Adhérent au même titre que la notice d'information et prévus par l'Article L112-2 pour les assurances portant sur le risque non-vie.



## NOTICE D'INFORMATION DE L'ASSURANCE DES MOYENS DE PAIEMENT

FLOA BANK

FORMULES PACK FAMILY PROTECT' ET PACK FAMILY PROTECT' +

(réf. VMPFB-2020.12)

### 1 FORMULES PROPOSEES

#### 1.1 FORMULE PACK FAMILY PROTECT' ET FORMULE PACK FAMILY PROTECT'+

L'Adhérent peut choisir la Formule PACK FAMILY PROTECT' ou la Formule PACK FAMILY PROTECT'+ dont les garanties sont définies aux articles 3 et 4.

Les limites d'indemnisation de la Formule PACK FAMILY PROTECT' et de la Formule PACK FAMILY PROTECT'+ sont fixées **par année civile** pour chacune des garanties, dans les conditions suivantes :

Garanties	FORMULE PACK FAMILY PROTECT' <sup>(1)</sup>	FORMULE PACK FAMILY PROTECT'+
Perte et vol des moyens de paiement	3 000 € 2 sinistres	3 000 € 2 sinistres
Vol d'espèces	800 € 2 sinistres	800 € 2 sinistres
Garantie Achats	3 000 € 1 500 € /sinistre  2 sinistres La prise en charge intervient lorsque la valeur unitaire TTC du Bien Garanti excède 50 euros	3 000 € 1 500 € /sinistre  2 sinistres La prise en charge intervient lorsque la valeur unitaire TTC du Bien Garanti excède 50 euros
Garantie Bonne Fin de Livraison	3 000 € 1 500 € /sinistre  2 sinistres La prise en charge intervient lorsque la valeur unitaire TTC du Bien Garanti excède 50 euros	3 000 € 1 500 € /sinistre  2 sinistres La prise en charge intervient lorsque la valeur unitaire TTC du Bien Garanti excède 50 euros
Meilleur Prix	3 000 € 1 500 € /sinistre 2 sinistres La prise en charge intervient lorsque la valeur unitaire TTC du Bien Garanti excède 50 euros	3 000 € 1 500 € /sinistre 2 sinistres La prise en charge intervient lorsque la valeur unitaire TTC du Bien Garanti excède 50 euros
Vol du Téléphone portable	Non garanti	300 € pour le Téléphone 150 € pour les communications frauduleuses 1 sinistre
Protection juridique	Non garanti	10 000 €

<sup>(1)</sup> La formule **PACK FAMILY PROTECT'** est le nouveau nom de la formule Optimale.

#### 1.2 MODIFICATION DE LA FORMULE EN COURS D'ADHESION

L'Adhérent peut modifier le choix de formule en cours d'adhésion. Un certificat d'adhésion à la nouvelle formule sera envoyé pour lui notifier la modification.

En cas de passage de la Formule PACK FAMILY PROTECT' vers la Formule PACK FAMILY PROTECT'+: les garanties relatives à la Formule PACK FAMILY PROTECT'+ prendront effet le lendemain de l'émission du certificat d'adhésion. Les cotisations correspondantes à la Formule PACK FAMILY PROTECT'+ seront prélevées à compter 1er du mois suivant la date de prise d'effet des garanties.

En cas de passage de la Formule PACK FAMILY PROTECT'+ vers la Formule PACK FAMILY PROTECT': les garanties relatives à la Formule PACK FAMILY PROTECT' prendront effet le 1er du mois suivant l'émission du certificat d'adhésion. Les cotisations correspondantes à la Formule PACK FAMILY PROTECT' seront prélevées à cette même date.

### 2 DEFINITIONS COMMUNES

Chaque terme utilisé dans les présentes a, lorsqu'il est rédigé avec une majuscule, la signification suivante :

**Adhérent** : personne physique titulaire ou co-titulaire d'un compte FLOA Bank et désignée sur le bulletin d'adhésion ou sur le certificat d'adhésion qui a demandé à bénéficier des garanties définies aux articles 3 et 4.

**Assureur / Nous** : l'assureur du contrat à savoir :

- Pour les garanties relevant du contrat 8123E et figurant à l'article 3 : CNP Caution - Société anonyme au capital de 258 734 553,36 euros entièrement libéré - 383 024 098 RCS Paris - Siège social : 4 place Raoul Dautry - 75716 Paris Cedex 15 - Entreprise régie par le code des assurances.
- Pour les garanties relevant du contrat 505 000 et figurant à l'article 4 : la SOCIETE FRANÇAISE DE PROTECTION JURIDIQUE, ci-après dénommée, GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE, Société anonyme au capital de 2216 500 euros - 321 776 775 RCS Paris - Siège social : 8 - 10, rue d'Astorg - 75008 PARIS - Entreprise régie par le code des assurances.

**Souscripteur** : FLOA (dénommée sous son nom commercial « FLOA Bank » dans le présent document), SA au capital de 42.773.400 euros, dont le siège social est situé 71 Rue Lucien Faure - Bâtiment G7 - à Bordeaux (33300), immatriculée au RCS de Bordeaux sous le n°434 130 423. Entreprise soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest - CS 92459- 75436 Paris Cedex 09 et enregistrée à l'ORIAS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le n°07028160.

### 3 GARANTIES PERTE ET VOL DES MOYENS DE PAIEMENT, VOL D'ESPECES, ACHATS, BONNE FIN DE LIVRAISON, MEILLEUR PRIX, VOL DU TELEPHONE PORTABLE

#### 3.1 DEFINITIONS PARTICULIERES

Chaque terme utilisé dans les présentes a, lorsqu'il est rédigé avec une majuscule, la signification suivante :

**Agression** : tout acte de violence commis par un Tiers, provoquant des blessures physiques, ou toute contrainte physique exercée volontairement par un Tiers en vue de Vous déposséder.

**Assuré** : l'Adhérent, son Conjoint, ainsi que les Enfants de l'Adhérent. Les Assurés doivent résider en France Métropolitaine

**Bien garanti** : tout bien meuble acheté neuf et financé en tout ou partie avec la Carte assurée, pendant la durée de l'adhésion.

**Carte** : toute carte de retrait et/ou de paiement dont Vous êtes titulaire fonctionnant sur un Compte assuré.

**Carte SIM/USIM** : Puce contenant un microcontrôleur et de la mémoire. Elle est utilisée en téléphonie mobile pour stocker les informations spécifiques à l'abonné d'un réseau téléphonique.

**Chéquier** : toute formule de chèque dont est titulaire l'Assuré fonctionnant sur un Compte assuré.

**Compte assuré** : tout compte FLOA Bank ou compte ouvert dans une autre banque ou un établissement financier domicilié en France dont Vous êtes titulaire.

**Conjoint** : époux non séparé de corps ou de fait et non divorcé, ou la personne qui vit en concubinage avec l'Adhérent, ou la personne ayant conclu un PACS en cours de validité avec l'Adhérent.

**Contrat** : contrat d'assurance collective n°8123E souscrit par FLOA Bank auprès de CNP Caution dont les garanties sont décrites dans la présente notice d'information.

**Documents contractuels remis à l'Adhérent** : lors de son adhésion l'Adhérent reçoit un bulletin d'adhésion ou un certificat d'adhésion et une notice d'information et le Document d'information sur les produits d'assurance.

**Dommage accidentel** : toute destruction, détérioration totale ou partielle, provenant d'un événement soudain, imprévisible et extérieur à l'Assuré et au Bien garanti.

**Enfant** : enfant de moins de 26 ans rattaché au foyer fiscal de l'Adhérent.

**Espèces** : les espèces que Vous avez retiré à un distributeur automatique de billets ou à un guichet automatique bancaire à l'aide de la Carte.

**Livraison défectueuse** : le Bien Garanti est livré endommagé, cassé ou incomplet.

**Livraison non conforme** : le Bien Garanti réceptionné ne correspond pas à la référence du constructeur ou du distributeur indiquée sur le bon de commande.

**Moyens de paiement** : toutes les Cartes, les Chéquiers et les applications de paiement sans contact installées sur le téléphone portable attachés au Compte assuré.

**Non livraison** : non réception du Bien Garanti constatée au plus tôt trente (30) jours calendaires après le débit de la commande apparaissant sur son relevé de Compte garanti.

**Ruse** : tout scénario inventé par les auteurs pour détourner l'attention de leurs victimes qui en profitent pour leur voler leurs Espèces sans qu'ils ne s'en aperçoivent.

**Sinistre** : tout fait ou événement susceptible d'entraîner la mise en œuvre d'une ou plusieurs garanties du Contrat, survenant pendant la période de validité du Contrat. Dans le cadre des garanties Achats, Bonne fin de Livraison et Meilleur prix, la prise en charge sera limitée à un seul Bien garanti par Sinistre.

**Téléphone** : téléphone mobile ou smartphone acheté neuf ou reconditionné en France qui intègre une carte USIM/SIM, conforme aux normes GSM, RPS, EDGE, MTS, HSDPA, UMA ou Wifi, **de moins de 3 ans à la date du Sinistre**, qui appartient à l'Assuré et **utilisé en dehors de toute activité professionnelle. NE SONT PAS GARANTIS LES TELEPHONES SATELLITES.**

**Tiers** : toute personne autre que l'Assuré, ses ascendants, descendants ou préposés.

**Valeur d'achat** : valeur TTC du Téléphone garanti au jour de son achat et telle qu'indiquée sur la facture d'achat du Téléphone garanti.

**Vol** : vol par un Tiers, dûment constaté et prouvé.

**Vous** : l'Assuré.

### 3.2 OBJET DU CONTRAT N°8123 E

Le contrat d'assurance collective n°8123 E a pour objet de Vous couvrir selon la formule choisie lors de l'adhésion, contre les préjudices subis en cas de survenance des risques définis aux articles 3.3 à 3.8.

### 3.3 GARANTIE PERTE ET VOL DES MOYENS DE PAIEMENT

Elle a pour objet de Vous rembourser, les pertes pécuniaires subies en cas d'opérations de paiement effectuées frauduleusement par un Tiers à l'aide de vos Moyens de paiement perdus ou volés pendant la durée de l'adhésion et dans la mesure où ces opérations frauduleuses sont effectuées entre le moment de la perte ou du vol et la réception, par l'établissement émetteur, de la lettre confirmant l'opposition.

De plus, sont pris en charge :

- pour la Carte : le remboursement des frais de remplacement y compris les frais de visuels ;
- pour le Chèque : le remboursement des frais d'opposition.

**L'ensemble des utilisations frauduleuses consécutives à une même perte ou à un même Vol constitue un seul et même Sinistre.**

### 3.4 GARANTIE VOL D'ESPECES

Elle a pour objet de Vous rembourser le montant des Espèces que Vous avez retirées à un distributeur automatique de billets ou à un guichet automatique bancaire à l'aide de la Carte et qui Vous ont été dérobées à la suite d'une Agression ou d'un Vol par ruse dûment prouvée **dans un délai de 48h suivant le retrait.**

### 3.5 GARANTIE ACHATS

Elle a pour objet de Vous rembourser :

- en cas de Vol d'un Bien garanti acheté avec la Carte : le prix d'achat réellement acquitté pour ce bien (tenant compte des remises, soldes, bon d'achats...);
- en cas de Dommage accidentel causé à un Bien garanti acheté avec la Carte : les frais de réparation de ce bien ou, si ces frais sont supérieurs au prix d'achat du bien ou si celui-ci n'est pas réparable, son prix d'achat.

Le Vol ou le Dommage accidentel doivent, pour être garantis, survenir dans les 90 jours à compter de la date d'achat ou de la date de livraison du bien si cette dernière est postérieure à la date d'achat. Si une seule partie du prix d'achat du Bien est acquittée avec la Carte assurée, la garantie ne produit ses effets que sur cette partie.

**La prise en charge intervient lorsque la valeur unitaire TTC du Bien Garanti excède 50 euros.**

### 3.6 GARANTIE BONNE FIN DE LIVRAISON

Elle a pour objet de Vous rembourser le Bien Garanti acheté avec la Carte sous condition d'envoi postal ou par transporteur privé, lorsque l'un des événements suivants se produit :

- Livraison non conforme et/ou Livraison défectueuse constatée **dans les trente (30) jours** à compter de la réception de la marchandise :
  - o Si le commerçant accepte le retour de la marchandise pour, ensuite, Vous expédier un produit de remplacement ou Vous rembourser, la garantie couvre les frais de renvoi avec avis de réception du Bien Garanti au commerçant.
  - o Si le commerçant accepte le retour de la marchandise mais ne Vous expédie pas de produit de remplacement ou ne Vous rembourse pas **dans un délai maximum de quatre-vingt-dix (90) jours**, la garantie couvre les frais de renvoi avec avis de réception et le remboursement du Bien Garanti.
  - o Si le commerçant n'accepte pas le retour de la marchandise, la garantie couvre le remboursement du Bien Garanti.
- Non livraison constatée (après relance écrite auprès du commerçant par courrier papier ou électronique) **dans le délai spécifié aux conditions générales de vente du Bien Garanti, et au plus tôt trente (30) jours après le débit constaté sur votre relevé de compte de la Carte ou avis de débit de l'Assuré de la commande en ligne** : FLOa Bank se charge, dans le délai de quatre-vingt-dix (90) jours qui suit le débit du paiement du Bien Garanti sur le Compte assuré, d'obtenir du commerçant ou du transporteur une solution amiable. A défaut de solution amiable dans ce délai, la garantie couvre le remboursement du prix d'achat du Bien Garanti.

**La prise en charge intervient lorsque la valeur unitaire TTC du Bien Garanti excède 50 euros.**

### 3.7 GARANTIE MEILLEUR PRIX

Elle a pour but de Vous rembourser l'écart de prix du Bien garanti réglé avec la Carte par rapport à une autre offre similaire.

Le remboursement est effectué sur la différence positive, si celle-ci est **supérieure ou égale à 30 € TTC**, entre d'une part, le bien acheté et d'autre part, le prix que Vous avez constaté **dans les trente (30) jours** suivant la date d'achat du Bien garanti, pour un bien identique neuf (même marque, même référence, constructeur, mêmes conditions de garanties et de services) commercialisé.

**La prise en charge intervient lorsque la valeur unitaire TTC du Bien Garanti excède 50 euros.**

Le Bien garanti doit avoir été acheté auprès de l'une des enseignes du Groupe Casino (Géant Casino, Casino Supermarché, Cdiscount, Monoprix...) ou de l'un des partenaires CB4X (liste disponible sur [floabank.fr/espace-partenaires/cb4x-nos-partenaires](http://floabank.fr/espace-partenaires/cb4x-nos-partenaires)).



## 3.8 GARANTIE VOL DU TELEPHONE

Elle a pour but de Vous rembourser la Valeur d'achat du Téléphone garanti lorsque l'un des événements suivants se produit :

- **Vol du Téléphone par Agression** : c'est-à-dire le Vol du Téléphone commis par un Tiers, en exerçant une menace, une violence physique, un arrachement, ou un autre moyen de persuasion à votre rencontre en vue de Vous déposséder du Téléphone.
- **Vol du Téléphone par effraction** : c'est-à-dire le Vol du Téléphone commis par un Tiers, impliquant un forçage (y compris par voie électronique), une dégradation ou une destruction de tout dispositif de fermeture extérieure, d'un local immobilier clos et couvert, d'une habitation, d'un véhicule terrestre à moteur, d'un bateau ou d'un aéronef.
- **Vol du Téléphone à la tire** : c'est-à-dire le Vol du Téléphone commis par un Tiers consistant à le subtiliser en le prélevant, sans violence physique ou morale, de la poche d'un vêtement ou dans un sac que Vous portiez au moment du Vol.
- **Vol du Téléphone à la sauvette** : c'est-à-dire le Vol du Téléphone commis par un Tiers en s'en emparant, sans violence, en votre présence, lorsque Vous avez posé le Téléphone dans un rayon maximum de 2 mètres de distance.
- **Vol du Téléphone par introduction clandestine** : c'est-à-dire le Vol du Téléphone, alors que celui-ci se situe dans votre habitation, par l'introduction d'un Tiers agissant, en votre présence et à votre insu ou à l'insu d'un membre de votre famille (conjoint, ascendants et descendants).

De plus, sont prises en charge les surfacturations non prévues par votre forfait et consécutives à des communications effectuées par un Tiers suite au Vol garanti du Téléphone avant l'enregistrement de la demande de mise en opposition de la carte SIM et dans les 48 heures suivant le Vol (toutes les communications effectuées frauduleusement à la suite d'un même Vol constituent un seul et même Sinistre).

La prise en charge est limitée aux limites de garantie figurant à l'article 1.1. Si la Valeur d'achat du Téléphone garanti est inférieure à la limite de garantie, le montant remboursé sera égal à la Valeur d'achat du Téléphone garanti.

Dans tous les cas, le Téléphone garanti doit :

- être votre propriété ;
- faire l'objet d'une facture d'achat originale faisant clairement apparaître, vos noms et prénoms, la date d'achat, la marque, le modèle ainsi que le numéro de série ou le numéro d'identification IMEI ;
- avoir une ancienneté de 3 ans maximum par rapport à la date d'achat, au jour du Sinistre.

## 3.9 EXCLUSIONS

### 3.9.1 EXCLUSIONS COMMUNES AUX GARANTIES

- LA FAUTE INTENTIONNELLE OU DOLOSIVE LA PART DE L'ASSURE ;
- LES CONSEQUENCES DES FAITS DE GUERRE CIVILE, D'EMEUTES, D'INSURRECTIONS, D'ATTENTATS ET D'ACTES DE TERRORISME, QUELS QU'EN SOIENT LE LIEU ET LES PROTAGONISTES, DES L'INSTANT OU L'ASSURE Y PREND UNE PART ACTIVE. LES GENDARMES, LES POLICIERS, LES POMPIERS ET LES DEMINEURS DANS L'EXERCICE DE LEUR PROFESSION, NE SONT PAS VISES PAR CETTE EXCLUSION ;
- LES EFFETS DIRECTS OU INDIRECTS D'EXPLOSION, DE DEGAGEMENTS DE CHALEUR, D'INHALATIONS OU D'IRRADIATION PROVENANT DE TRANSMUTATIONS DE NOYAUX D'ATOMES.

### 3.9.2 EXCLUSIONS SPECIFIQUES A LA GARANTIE PERTE ET VOL DES MOYENS DE PAIEMENT

- LES OPERATIONS FRAUDULEUSES EFFECTUEES AVANT RECEPTION DE LA CARTE ET DE SON CODE CONFIDENTIEL ;
- LES UTILISATIONS FRAUDULEUSES EFFECTUEES AVEC L'UN DES MOYENS DE PAIEMENT DE L'ASSURE VOLE AVEC LA COMPLICITÉ DE L'ASSURE, DE SON CONJOINT, ASCENDANT, DESCENDANT, PREPOSE, EMPLOYE, OUVRIER OU DOMESTIQUE OU DE TOUTE PERSONNE HABITANT HABITUELLEMENT AU FOYER DE L'ASSURE OUPAR CES DERNIERS (ARTICLE L. 121-12 DU CODE DES ASSURANCES)
- LES DEBITS EFFECTUES PAR UN TIERS SANS SAISIE DU CODE CONFIDENTIEL DE

LA CARTE ;

- LES UTILISATIONS FRAUDULEUSES COMMISES A VOTRE INSU SANS PERTE OU VOL D'UN MOYEN DE PAIEMENT ;
- LES UTILISATIONS FRAUDULEUSES EFFECTUEES AVEC L'UN DES MOYENS DE PAIEMENT CONFIE A UNE AUTRE PERSONNE PAR L'ASSURE ;
- LE REMBOURSEMENT DU TELEPHONE PORTABLE OU TOUT AUTRE APPAREIL EMBARQUANT LA FONCTION DE PAIEMENT A DISTANCE.

### 3.9.3 EXCLUSIONS PARTICULIERES A LA GARANTIE VOL D'ESPECES

- LES AUTRES BIENS DETERIORES OU VOLES LORS DE L'AGRESSION OU DU VOL AVEC RUSE ;
- L'AGRESSION PAR UN MEMBRE DE LA FAMILLE DE L'ASSURE, DE SON CONJOINT, ASCENDANT, DESCENDANT, PREPOSE, EMPLOYE, OUVRIER OU DOMESTIQUE OU DE TOUTE PERSONNE HABITANT HABITUELLEMENT AU FOYER DE L'ASSURE (ARTICLE L. 121-12 DU CODE DES ASSURANCES) ;
- LE VOL OU DETOURNEMENT COMMIS PAR L'ASSURE, UN ASCENDANT, DESCENDANT OU PREPOSE, EMPLOYE, OUVRIER OU DOMESTIQUE OU DE TOUTE PERSONNE HABITANT HABITUELLEMENT AU FOYER DE L'ASSURE (ARTICLE L. 121-12 DU CODE DES ASSURANCES) ;
- LE VOL D'ESPECES AUTRE QUE CELUI QUI A FAIT L'OBJET DU RETRAIT.

### 3.9.4 EXCLUSIONS PARTICULIERES A LA GARANTIE ACHAT

- LES ENGINES FLOTTANTS OU AERIENS, VEHICULES TERRESTRES A MOTEUR AINSI QUE LEURS ACCESSOIRES INTERIEURS OU EXTERIEURS, LES ESPECES, LES DEVICES, LES CHEQUES DE VOYAGE, LES TITRES DE TRANSPORT ET BILLETS DE SPECTACLES, LES LINGOTS ET PIECES EN OR ET TOUT TITRE NEGOCIABLE, LES ŒUVRES D'ART ET COMMANDES SUR MESURE, TOUT BIEN CONSOMMABLE ET PERISSABLE, LES ANIMAUX, LES PLANTES NATURELLES ET PLUS LARGEMENT LES BIENS ATTACHES A LA TERRE OU EN DEVENANT PARTIE INTEGRANTE, LES BIJOUX (DONT MONTRES D'UNE VALEUR SUPERIEURE A 150 EUROS), LES FOURRURES, LES BIENS DEVENANT PARTIE INTEGRANTE DE TOUTE HABITATION OU STRUCTURE PERMANENTE, LES TELEPHONES PORTABLES, LES BIENS ACHETES DANS LE BUT D'UNE REVENTE OU UTILISES A DES FINS PROFESSIONNELLES, LES BIENS ACHETES D'OCCASION ENTRE PARTICULIERS ;
- L'USURE NORMALE, LE VICE PROPRE, LA PANNE, LE DEFAUT DE FABRICATION DU BIEN GARANTI ;
- LE NON-RESPECT DES CONDITIONS D'UTILISATION DU BIEN GARANTI PRECONISEES PAR LE FABRICANT OU LE DISTRIBUTEUR DE CE BIEN ;
- LE VOL OU LE DOMMAGE ACCIDENTEL SURVENANT LORS DE LA LIVRAISON DU BIEN GARANTI LORSQUE CELLE-CI EST EFFECTUEE PAR UN TIERS ;
- LE VOL DANS UN VEHICULE ;
- LA CONFISCATION DU BIEN GARANTI PAR LES AUTORITES.

### 3.9.5 EXCLUSIONS PARTICULIERES A LA GARANTIE BONNE FIN DE LIVRAISON

EN SUS DES BIENS NON GARANTIS PREVUS A LA GARANTIE ACHATS :

- LA NON-LIVRAISON RESULTANT D'UNE GREVE DU SERVICE POSTAL OU CHEZ LE TRANSPORTEUR ;
- LE VICE PROPRE DE LA CHOSE (RELEVANT DE GARANTIES LEGALES OU COMMERCIALES DU CONSTRUCTEUR) ;
- LES RETARDS DE LIVRAISON.

### 3.9.6 EXCLUSIONS PARTICULIERES A LA GARANTIE MEILLEUR PRIX

EN SUS DES BIENS NON GARANTIS PREVUS AUX EXCLUSIONS DE LA GARANTIE ACHATS :

- TOUT ECART DE PRIX CONSTATE PAR RAPPORT A UN BIEN VENDU AU SEIN DU GROUPE CASINO ET DES PARTENAIRES CB4X, DANS LE CADRE :
  - o D'UNE VENTE LIEE OU D'UNE LIQUIDATION DE STOCK ;
  - o D'UNE OFFRE RESERVEE AUX MEMBRES D'UNE ASSOCIATION, D'UN CLUB OU D'UN COMITE D'ENTREPRISE ;
  - o D'UNE VENTE EN SOLDE DURANT LA PERIODE DE SOLDES ;
  - o D'UNE VENTE AUX ENCHERES, D'UNE VENTE DE BIENS DEGRIFTES ;

- D'UNE VENTE DE BIENS RECONDITIONNES OU D'OCCASION ;
- D'UN SITE DE PARTICULIERS A PARTICULIERS ;
- D'UN ACHAT PROFESSIONNEL.

- FRAIS LIES AU TRANSPORT OU A LA LIVRAISON DU BIEN.

### 3.9.7 EXCLUSIONS PARTICULIERES A LA GARANTIE VOL DU TELEPHONE

- LA PERTE OU LA DISPARITION DU TELEPHONE GARANTI NON LIEE A UN VOL ;
- LE VOL OU LE DETOURNEMENT COMMIS PAR L'ASSURE, SON CONJOINT, ASCENDANT, DESCENDANT, PREPOSE, EMPLOYE, OUVRIER OU DOMESTIQUE OU DE TOUTE PERSONNE HABITANT HABITUELLEMENT AU FOYER DE L'ASSURE (ARTICLE L. 121-12 DU CODE DES ASSURANCES) ;
- LE VOL COMMIS DANS UN LOCAL IMMOBILIER, UN VEHICULE TERRESTRE A MOTEUR, UNE CARAVANE, UN BATEAU OU UN AERONEF, EST EXCLU :
  - LORSQUE LA PORTE N'A PAS ETE FERMEE A CLE ;
  - LORSQUE LE VOL EST COMMIS SUR LA VOIE PUBLIQUE ENTRE 22 HEURES ET 8 HEURES DU MATIN ;
  - LORSQUE LE TELEPHONE EST VISIBLE DE L'EXTERIEUR ;
  - LE VOL COMMIS DANS UNE REMORQUE OU UNE SEMI-REMORQUE.
- DANS LE CAS DES TRANSPORTS EN COMMUN AERIENS, MARITIMES OU TERRESTRES, LE VOL DU TELEPHONE LORSQUE CELUI-CI N'EST PAS SOUS LA SURVEILLANCE DIRECTE ET IMMEDIATE DE L'ASSURE ;
- LES COMMUNICATIONS FRAUDULEUSES SUITE A UN VOL NON COUVERT PAR LE PRESENT CONTRAT OU COMMISES APRES LA DATE DE MISE EN OPPOSITION DE LA CARTE SIM ;
- LA CONFISCATION DU TELEPHONE PAR LES AUTORITES.

### 3.10 TERRITORIALITE

Les garanties produisent leurs effets, pour les Sinistres survenant dans le monde entier.

### 3.11 DECLARATION ET REGLEMENT DES SINISTRES

#### 3.11.1 DECLARATION

**Vous devez déclarer tout Sinistre dans les deux (2) jours ouvrés en cas de Vol et dix (10) jours ouvrés dans les autres cas, à compter de la date de connaissance du Sinistre, sous peine de déchéance du droit à garantie si ce retard nous a causé un préjudice, et lorsque nous pouvons le justifier (article L113-2 du Code de assurances) :**

- par internet : <http://floabank.servicecarte.com>
- par téléphone : **0 806 800 160** (Coût d'une communication locale ; service disponible du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00)
- ou par courrier : **Service Assurance Carte - TSA 44320 - 92308 Levallois-Perret Cedex**

**Dès constatation du Sinistre, Vous devez, sous peine de déchéance (sauf cas fortuit ou de force majeure) :**

- **en cas de Vol, quelle que soit la garantie** : faire le plus rapidement possible une déclaration de Vol auprès des autorités de police compétentes
- **en cas de Perte ou Vol d'un Moyen de paiement** faire immédiatement opposition auprès de FLOA Bank pour la Carte FLOA Bank au **0 825 000 222** (0,15 € TTC / min ; service disponible 7/7j 24/24h) ou de l'établissement émetteur pour les autres Moyens de Paiement et le lui confirmer par écrit dans les plus brefs délais et déposer le plus rapidement possible une plainte auprès des autorités de police compétentes.
- **en cas de Dommage accidentel** causé à un Bien garanti : conserver le bien endommagé jusqu'à la clôture du dossier,
- **en cas de Vol du Téléphone** : demander à votre opérateur la mise en opposition de la Carte SIM / USIM.

#### 3.11.2 PIECES JUSTIFICATIVES

Il Vous appartient de démontrer la réalité du Sinistre. Pour cela Vous devez fournir, à l'appui de votre demande d'indemnisation, les pièces justificatives suivantes à défaut desquelles nous ne pourrions Vous indemniser :

Dans tous les cas :

- une déclaration signée et datée décrivant précisément les circonstances du Sinistre ;
- votre Relevé d'Identité Bancaire précisant l'IBAN et le BIC ;
- si l'Assuré est un Enfant, un double des deux premières pages de la déclaration de revenus fiscaux de l'Adhérent,
- une copie de votre pièce d'identité en cours de validité (CNI, passeport, carte de séjour).

Pour la garantie Perte et Vol des Moyens de paiement :

- la copie du procès-verbal détaillé de la déclaration faite auprès des autorités compétentes mentionnant la perte ou le vol des Moyens de Paiement et ses utilisations frauduleuses ;
- la copie du courrier confirmant l'opposition effectuée auprès de FLOA Bank ou de l'établissement émetteur des Moyens de Paiement concernés ;
- la copie des relevés de compte attestant le débit des opérations effectuées frauduleusement à l'aide de la Carte ou des Moyens de paiement ou l'attestation de l'établissement concerné mentionnant les utilisations frauduleuses.

Pour la garantie Vol d'Espèces :

- la copie du procès-verbal détaillé de la déclaration de vol faite auprès des autorités compétentes décrivant les circonstances précises de l'Agresion ou de la Ruse et indiquant le montant des Espèces dérobées ;
- un justificatif de la date de retrait et du montant des Espèces dérobées (copie du ticket de retrait ou du relevé de compte de la Carte).

Pour la garantie Achats :

- une copie de la facture d'achat du Bien garanti, permettant d'identifier le Bien garanti et mentionnant les références du commerçant ou du fabricant du Bien garanti ainsi que sa date d'achat ;
- le relevé du Compte assuré sur lequel apparaît la transaction ;
- en cas de Vol : la copie du procès-verbal détaillé de la déclaration de vol faite auprès des autorités compétentes décrivant les circonstances précises du vol ;
- en cas de Dommage accidentel :
  - le devis ou la facture de réparation du Bien garanti endommagé précisant la nature des dommages ou l'attestation du vendeur ou d'un prestataire au choix de l'Assuré précisant la nature des dommages et certifiant que le Bien garanti endommagé est irréparable, ainsi que la preuve du caractère accidentel du dommage (description des circonstances, témoignages...);
  - des photos du Bien garanti endommagé.

Pour la garantie Bonne Fin de Livraison :

- le justificatif de la commande ou du mail de confirmation d'acceptation de commande en provenance du commerçant ;
- le relevé du Compte assuré sur lequel apparaît la transaction ;
- en cas de non réception dans le délai spécifié aux conditions générales de vente et, au plus tôt dans les 30 jours, une déclaration sur l'honneur de non livraison des marchandises commandées et payées ;
- en cas de livraison par un transporteur privé, le bon de livraison qui Vous est remis ;
- en cas d'envoi postal recommandé, le récépissé de réception ;
- en cas de renvoi de la marchandise chez le commerçant : copie du mail ou toute pièce justificative d'acceptation de retour de marchandise par le commerçant et le justificatif du montant des frais d'expédition avec avis de réception ;
- en cas de non réception du bien, le résultat de l'enquête de La Poste ou du transporteur ;
- tout justificatif concernant la position du commerçant en cas de non livraison, de livraison non conforme ou de non acceptation de retour par le commerçant du Bien garanti ;

- en cas de livraison non conforme ou livraison défectueuse, des photos du Bien garanti endommagé.

#### Pour la garantie Meilleur Prix :

- une copie de la facture d'achat du Bien garanti, permettant d'identifier le Bien garanti et mentionnant les références du commerçant ou du fabricant du Bien garanti ainsi que sa date d'achat ;
- le relevé du Compte assuré sur lequel apparaît la transaction ;
- tout document justifiant l'écart de prix entre le Bien garanti et un bien identique (tel que catalogue, document publicitaire ou attestation du vendeur), permettant d'identifier le bien et mentionnant les références du distributeur ou du fabricant du bien ainsi que la date de validité du prix du bien annoncé.

#### Pour la garantie Vol du Téléphone :

- la facture d'achat originale du Téléphone volé faisant clairement apparaître, la date d'achat, le prix toutes taxes comprises, la marque, le modèle ainsi que le numéro de série ou numéro d'identification IMEI. **Aucune copie ou duplicata de facture ne seront acceptés.** En cas d'achat sur internet, le bon de livraison sera également demandé à l'Assuré,
- la copie du procès-verbal détaillé de la déclaration de vol effectuée auprès des autorités compétentes mentionnant les références du Téléphone,
- le courrier émanant de l'opérateur téléphonique confirmant la suspension de la ligne téléphonique ou la commande d'une nouvelle puce suite au Vol,
- une déclaration datée et signée précisant les circonstances du Vol,
- si nécessaire, une facture détaillant les communications frauduleuses.

Nous nous réservons le droit de demander tout complément d'information en relation avec le Sinistre et de mener une enquête ou de nommer un expert pour apprécier les circonstances du Sinistre et procéder à l'évaluation du montant de l'indemnisation.

#### **3.11.3 PAIEMENT DE L'INDEMNITE**

L'indemnité Vous est versée dans les quinze (15) jours qui suivent la réception du dossier complet et le cas échéant du rapport de l'expert ou de l'enquêteur.

#### **3.12 GARANTIE LEGALE RELATIVE AUX DEFAUTS DE LA CHOSE VENDUE**

Le Contrat ne Vous empêche pas de bénéficier de la garantie légale relative aux défauts cachés prévue par le code civil et la garantie légale relative aux défauts de conformité prévue par le code de la consommation.

#### **Article 1641 du Code civil :**

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

#### **Article 1648 alinéa 1 du Code civil :**

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

#### **Article XII. Garantie légale relative aux défauts de conformité**

##### **Article L.217-4 du Code de la consommation :**

Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

##### **Article L.217-5 du Code de la consommation :**

Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son

représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

#### **Article L 217-12 du Code de la consommation :**

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

#### **Article L 217-16 du Code de la consommation :**

Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

#### **3.13 PROPRIETE DU BIEN GARANTI**

Le Bien garanti dont le Sinistre est pris en charge deviendra de plein droit notre propriété en cas de remplacement ou de remboursement du Bien garanti (Article L.121-14 du Code des assurances).

#### **3.14 INFORMATIQUE ET LIBERTES**

Conformément au Règlement n°2016/679 relatif à la protection des personnes physiques, à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (« RGPD ») et à la Loi « Informatique et Libertés » modifiée, le traitement de vos données à caractère personnel est nécessaire pour la gestion de votre contrat d'assurance, le respect d'une obligation légale, l'exercice d'un intérêt légitime par CNP Caution ou par FLOA Bank.

Les traitements mis en œuvre ont pour finalité : la passation, la gestion et l'exécution des contrats d'assurance ; l'élaboration des statistiques et études actuarielles ; l'exercice des recours et la gestion des réclamations et contentieux ; l'exécution des dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur notamment la lutte anti-blanchiment, contre le financement du terrorisme et contre la fraude ; les opérations relatives à la gestion des clients et à la prospection commerciale ; les statistiques commerciales ; l'amélioration du service au client permettant de proposer des produits ou services réduisant la sinistralité, d'offrir un contrat ou une prestation complémentaire ; la gestion des avis des personnes sur les produits et services.

Les destinataires de ces données à caractère personnel, sont, dans le strict cadre des finalités énoncées ci-dessus : les personnels dûment habilités de CNP Caution, de Floa Bank, de leurs prestataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs respectifs et, s'il y a lieu, les organismes sociaux des personnes impliquées, les intermédiaires d'assurance, ainsi que les personnes intéressées au contrat. Ces éventuels transferts des données à caractère personnel sont formalisés dans un cadre contractuel entre les parties concernées.

Vos données à caractère personnel pourront éventuellement faire l'objet de transfert vers des destinataires établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne. Ces transferts ne pourront concerner que des pays reconnus par la Commission Européenne comme disposant d'un niveau de protection adéquat des données à caractère personnel, ou des destinataires présentant des garanties appropriées.

Vos données à caractère personnel seront conservées durant toute la durée de la relation contractuelle, jusqu'à expiration à la fois des délais de prescription légaux et des délais prévus par les différentes obligations de conservation imposées par la réglementation (cf. <https://www.cnp.fr/particuliers/info-reglementee>).

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement de vos données personnelles. Lorsqu'un consentement est nécessaire au traitement, Vous disposez du droit de le retirer. Sous certaines conditions réglementaires, Vous disposez du droit de demander la limitation du traitement ou de Vous y opposer.

Vous pouvez également demander la portabilité des données que Vous avez transmises lorsqu'elles étaient nécessaires au contrat ou lorsque votre consentement était requis.

Vous pouvez exercer ces différents droits (i) en Vous rendant sur notre site Internet « cnp.fr », rubrique sur le RGPD, ou (ii) en contactant directement le service DPO par courrier à Floa Bank par courrier (Centre de relation Clientèle - Floa Bank - 36 rue des Messines-59686 Lille Cedex 9) ou par courriel (dpobca@floabank.fr) et/ou (CNP Caution - Délégué à la Protection des Données, 4 Place Raoul Dautry, 75716 Paris Cedex 15) ou par courriel (dpo@cnp.fr).

Vous disposez également du droit de prévoir des directives relatives au sort de vos données à caractère personnel après votre décès.

En cas de désaccord persistant concernant vos données, Vous avez le droit de saisir la Commission Nationale Informatique et Libertés à l'adresse suivante : Commission Nationale Informatique et Libertés, 3 place de Fontenoy 75007 Paris, <https://www.cnil.fr/fr/contacter-la-cnil-standard-et-permanences-telephoniques>, 01 53 73 22 22.

### 3.15 LA TRANSMISSION D'INFORMATIONS ET DE CORRESPONDANCES PAR VOIE ELECTRONIQUE

Le Souscripteur peut délivrer toutes informations, fichiers et plus généralement, adresser toutes correspondances à chaque Assuré par courrier électronique (email ou courriel). Chaque Assuré déclare pour sa part accepter sans restriction ni réserve que toutes informations, fichiers et plus généralement toutes correspondances puissent lui être délivrés par la voie électronique. Il déclare et reconnaît, en outre, que tout écrit qui lui est transmis par le Souscripteur sous forme électronique à force probante de son envoi et de sa réception.

Sauf preuve contraire, tout écrit délivré sous forme électronique est valable et peut être valablement opposé à l'Assuré par l'Assureur ou le Souscripteur de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit sur support papier.

L'Assuré est responsable de la validité des coordonnées de contact qu'il communique, Ainsi, lorsque CNP Caution, FLOA Bank ou leurs mandataires adresse un message à l'Assuré pour le compte de CNP Caution, sous quelque forme que ce soit, à l'adresse indiquée par l'Assuré, le message est considéré comme ayant été reçu par l'Assuré, la non-validité ou le dysfonctionnement de l'adresse communiquée relevant de la seule responsabilité de ce dernier.

### 3.16 LA CONSERVATION INFORMATIQUE :

Le Souscripteur procède à l'archivage électronique de l'ensemble des opérations et documents d'assurance toutes les données sont conservées pendant la durée du contrat ou des sinistres, et jusqu'à expiration des délais légaux de prescription et des délais prévus par les différentes obligations de conservation imposées par la réglementation sur demande auprès du Souscripteur, chaque Assuré peut demander une copie des documents qui le concernent.

## 4 GARANTIE PROTECTION JURIDIQUE « CONSOMMATION-LOISIRS » DE LA FORMULE PACK FAMILY PROTECT' +

### 4.1 DEFINITIONS PARTICULIERES

Chaque terme utilisé dans les présentes a la signification suivante :

**Contrat** : est ainsi dénommé le Contrat d'assurance collective n°505 000 souscrit par FLOA Bank auprès de GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE dont les garanties sont décrites dans la présente notice d'information.

**Litige** : désaccord ou contestation d'un droit, vous opposant, y compris sur le plan amiable, à un tiers.

**Nous** : l'Assureur, c'est-à-dire la SOCIETE FRANÇAISE DE PROTECTION JURIDIQUE, ci-après dénommée, GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE.

**Vous** : l'Assuré, Adhérent au contrat et détenteur du « PACK FAMILY PROTECT' + », c'est-à-dire :

- vous-même, dont les coordonnées figurent au Certificat d'adhésion,
- votre conjoint ou assimilé (personne vivant maritalement avec vous par exemple dans le cadre d'un PACS) ainsi que vos enfants à charge fiscalement ou vivant habituellement à votre foyer.

**Période de garantie** : il s'agit de la période de validité du présent contrat comprise entre sa date d'effet et celle de sa résiliation

**Sinistre** : refus opposé à une réclamation dont vous êtes l'auteur ou le destinataire – point de départ du délai dans lequel vous devez nous le déclarer,

conformément à l'article 4.8 « Quelles sont les formalités à accomplir pour la mise en jeu de la garantie ? ».

**Tiers** : toute personne, physique ou morale, étrangère au présent contrat.

### 4.2 OBJET

Lorsqu'un litige dont la nature est définie ci-dessous, vous oppose à un tiers, nous vous apportons nos conseils et notre assistance.

Nous intervenons lorsque vous entendez obtenir réparation d'un préjudice que vous avez subi et que vous justifiez d'un intérêt fondé en droit, ou lorsque vous êtes juridiquement fondé à résister à la demande d'un tiers. Ainsi, nous n'intervenons que dans la mesure où votre affaire est défendable au regard des règles de droit en vigueur.

Selon vos besoins, vous bénéficiez des services suivants :

#### 4.2.1 PRESTATIONS EN PREVENTION D'UN LITIGE

En cas de difficulté juridique ou en prévention de tout litige, relatif à la **Garantie Consommation Sport et Loisir**, survenant dans le cadre de votre vie privée, une équipe de juristes spécialisés répond, par téléphone, à toute demande d'ordre juridique en vous délivrant des informations pratiques et documentaires sur les différents domaines du droit français applicables à votre interrogation.

Ce service peut être contacté (sauf jours fériés) du lundi au vendredi de 9h à 20h et le samedi de 9 h à 12 h, au numéro de téléphone suivant : **01 41 43 77 74** (coût des communications selon le tarif en vigueur de votre opérateur de télécommunication).

#### 4.2.2 PRESTATIONS EN CAS DE LITIGE

A ce titre, nous intervenons à réception des pièces de votre dossier communiquées dans le cadre de votre déclaration de sinistre, conformément à l'article 4.8 « Quelles sont les formalités à accomplir pour la mise en jeu de la garantie ? ».

##### 4.2.2.1 SUR LE PLAN AMIABLE

- La Consultation Juridique :

Nous vous exposons (soit oralement, soit par écrit), au vu des éléments communiqués dans le cadre d'une prestation personnalisée, les règles de droit applicables à votre cas et nous vous donnons un avis sur la conduite à tenir.

- L'Assistance Amiable :

Nous intervenons, après étude complète de votre situation, directement auprès de votre adversaire, afin de rechercher une issue négociée et conforme à vos intérêts.

Lorsque l'appui d'un intervenant extérieur (expert / avocat) est nécessaire (notamment lorsque votre adversaire est représenté par un avocat), nous prenons en charge les frais et honoraires de ce dernier dans les limites figurant à l'article 4.7.2 « Frais garantis dans le cadre de la gestion amiable ».

Lorsque nous sommes amenés à intervenir à l'amiable, vous nous donnez mandat pour procéder à toute démarche ou opération tendant à mettre fin amiablement au litige déclaré et garanti.

##### 4.2.2.2 SUR LE PLAN JUDICIAIRE

Lorsque le litige n'a pu se résoudre à l'amiable et est porté devant une juridiction ou une commission, nous prenons en charge les frais et honoraires d'avocat et de procédure dans les limites indiquées à l'article 4.7.2 « Frais garantis dans le cadre de la gestion judiciaire ».

### 4.3 POUR QUELLES NATURES DE LITIGES ÊTES VOUS GARANTI ?

Lorsqu'un litige vous oppose, sur un plan amiable ou judiciaire, à un tiers à propos du périmètre indiqué ci-dessous, nous vous assistons et intervenons, lorsque vous êtes fondé en droit – sous réserve des exclusions prévues ci-dessous à l'article 4.4 « Exclusions ».

#### Garantie Consommation, Sport et Loisir

Nous intervenons pour les litiges que vous rencontrez en qualité de consommateur et concernant l'achat, la vente, la détention, la location de biens mobiliers ainsi que la fourniture d'une prestation de service.

**Exemples de litiges garantis** : litige avec une société de téléphonie, avec un commerçant (livraison non conforme à la commande), une banque, une agence de voyages, un club de sport, un déménageur.



## 4.4 EXCLUSIONS

- LES LITIGES RESULTANT DE FAITS ANTERIEURS A LA PRISE D'EFFET DE LA GARANTIE, SAUF SI VOUS POUVEZ ETABLIR QUE VOUS ETIEZ DANS L'IMPOSSIBILITE D'EN AVOIR CONNAISSANCE AVANT CETTE DATE.
- LES LITIGES RELATIFS A LA VIE PRIVEE NON GARANTIS AU TITRE DE L'ARTICLE 4.3 "POUR QUELLES NATURES DE LITIGES ÊTES VOUS GARANTI ?".
- TOUTE ACTION DECOULANT D'UNE FAUTE INTENTIONNELLE DE VOTRE PART.
- LES LITIGES RELATIFS A UNE USURPATION D'IDENTITE OU A L'E-REPUTATION.
- LES LITIGES SE RAPPORTANT AU CODE DE LA PROPRIETE INTELLECTUELLE (NOTAMMENT LA PROTECTION DES MARQUES, BREVETS, DROITS D'AUTEURS, DESSINS ET MODELES).
- LES LITIGES FONDES SUR LE NON-PAIEMENT DE SOMMES DUES PAR VOUS, DONT LE MONTANT OU L'EXIGIBILITE NE SONT PAS SERIEUSEMENT CONTESTABLES ET TOUTE INTERVENTION CONSECUTIVE A VOTRE ETAT D'INSOLVABILITE OU DE SURENDETTEMENT OU A CELUI D'UN TIERS.
- LES LITIGES RELEVANT D'UNE GARANTIE "PROTECTION JURIDIQUE RECOURS" OU "DEFENSE PENALE ET RECOURS SUITE A ACCIDENT" INCLUSE DANS UN AUTRE CONTRAT D'ASSURANCE.
- LES LITIGES RESULTANT DE VOTRE PARTICIPATION A L'ADMINISTRATION D'UNE SOCIETE, D'UN GROUPEMENT, D'UNE ASSOCIATION AINSI QUE LES LITIGES LIES A L'APPLICATION DE REGLES STATUTAIRES VOUS LIANT A VOS ASSOCIES OU ACTIONNAIRES.
- LES LITIGES LIES A LA DETENTION, L'ACHAT OU LA VENTE DE PARTS SOCIALES ET/OU DE VALEURS MOBILIERES.
- LES ACTIONS OU RECLAMATIONS DIRIGÉES CONTRE VOUS EN RAISON DE DOMMAGES METTANT EN JEU VOTRE RESPONSABILITE CIVILE LORSQU'ELLE EST GARANTIE PAR UN CONTRAT D'ASSURANCE OU LORSQU'ELLE AURAIT DU L'ÊTRE EN EXECUTION D'UNE OBLIGATION LEGALE D'ASSURANCE.
- LES LITIGES RELEVANT DE LA COUR D'ASSISES A L'EXCEPTION DES CAS OU VOUS AVEZ LA QUALITE DE PARTIE CIVILE.
- LES LITIGES RELATIFS A L'EXPRESSION D'OPINIONS POLITIQUES OU SYNDICALES.
- LES LITIGES LORSQUE LE PREJUDICE SUBI VOUS PERMET D'INTEGRER UN GROUPE DE CONSOMMATEURS DEJA CONSTITUE OU EN COURS DE CONSTITUTION PERMETTANT D'ENGAGER UNE ACTION DE GROUPE AU SENS DE L'ARTICLE L423-1 DU CODE DE LA CONSOMMATION.

## 4.5 TERRITORIALITE

Vos garanties s'exercent en France, Principautés de Monaco et d'Andorre, dans les Etats de l'Union Européenne, au Royaume-Uni ainsi qu'en Suisse.

## 4.6 QUELS SONT LE PLAFOND DE GARANTIE ET LES SEUILS D'INTERVENTION ?

### 4.6.1 PLAFOND DE GARANTIE (TTC)

Il inclut l'ensemble des frais et honoraires que nous sommes susceptibles de prendre en charge par sinistre. Son montant est de **10 000 €** par sinistre et par année d'assurance.

**ATTENTION : Ce montant ne se reconstitue pas quelle que soit la durée de traitement du sinistre.**

### 4.6.2 SEUILS D'INTERVENTION (TTC)

Le montant en principal des intérêts en jeu doit au moins être égal à **230 €**. En deçà, nous n'intervenons pas.

- **Entre 230 € et 500 €** : nous intervenons uniquement sur le plan amiable.
- **Au-delà de 500 €** : nous pouvons intervenir également sur le plan judiciaire.

Toutefois, aucun seuil d'intervention n'est retenu en matière de consultation juridique ou lorsque vous êtes cité à comparaître devant une juridiction répressive.

## 4.7 QUELLES SONT LES MODALITES DE PAIEMENT ET LES FRAIS GARANTIS PAR SINISTRE (TTC) ?

Nous prenons en charge, dans les conditions indiquées, les frais et honoraires

d'avocat, et d'huissier de justice ainsi que les frais de procédure, sous réserve qu'ils soient exposés avec notre accord préalable pour la défense de vos intérêts ou qu'ils soient justifiés par l'urgence.

### 4.7.1 MODALITES DE PAIEMENT

Les modalités de paiement diffèrent selon la juridiction territorialement compétente :

- **France, Principautés de Monaco et d'Andorre** : nous acquitterons directement, sans excéder les plafonds définis ci-dessus, les frais garantis.
- **Autres pays garantis** : Il vous appartient et sous réserve du respect des conditions prévues à l'article 4.8 « Quelles sont les formalités à accomplir pour la mise en jeu de la garantie ? », de saisir votre conseil. Par dérogation à l'article 4.6.1 « Plafond de garantie », nous vous rembourserons, dans les 15 jours ouvrés de la réception des justificatifs, les frais et honoraires garantis au fur et à mesure des provisions acquittées dans la limite de **2 500 € TTC** sans application des montants définis ci-dessus.

### 4.7.2 FRAIS GARANTIS PAR SINISTRE (TTC)

Ces différents montants sont cumulables, sous réserve de ne pas dépasser le plafond prévu à l'article 4.6.1 « Plafond de garantie ». Ils s'entendent toutes taxes comprises.

#### - Frais garantis dans le cadre de la gestion amiable

Dans le cadre de la défense amiable de votre dossier, nous pouvons être amenés à faire appel à des intervenants extérieurs (ex : expert ou avocat – notamment lorsque votre adversaire est lui-même représenté par un avocat).

Ce sont les honoraires et frais de ces intervenants qui sont pris en charge au titre de ce budget amiable.

Le plafond amiable pour les diligences effectuées par l'ensemble des intervenants (expert ou avocat) est fixé à : **800 € (incluant le plafond amiable pour les diligences effectuées par votre avocat fixé à : 250 € en cas d'échec de la transaction et 550 € en cas de transaction aboutie et exécutée).**

#### - Frais garantis dans le cadre de la gestion judiciaire

Lorsque le dossier fait l'objet d'une procédure, des dépenses d'honoraires et de frais doivent être engagées. Elles sont prises en charge dans les limites suivantes :

- **Frais d'Expertise Judiciaire** : Ils sont pris en charge lorsqu'il s'agit de l'expert judiciaire désigné à votre demande après notre accord préalable dans la limite de **1 000 €**.
- **Frais et honoraires d'huissier de justice** : Ils sont pris en charge dans la limite des textes régissant leur profession.
- **Honoraires et frais d'avocat** : Ce sont les honoraires, y compris ceux d'étude et les frais inhérents au traitement de votre dossier (déplacement, secrétariat, photocopies, téléphone...), dûment justifiés, que nous sommes susceptibles de verser à votre conseil pour l'obtention d'une ordonnance, d'un jugement ou d'un arrêt. Ces frais et honoraires sont pris en charge à hauteur des montants TTC précisés dans le tableau ci-dessous :

INTERVENTION	EUROS TTC
<b>ASSISTANCE</b>	
Rédaction d'un dire, d'une déclaration de créance	80 €
Assistance à une mesure d'instruction ou d'expertise	300 €
Assistance devant une commission administrative, civile ou disciplinaire	300 €
Recours gracieux (contentieux administratif)	300 €
<b>PREMIERE INSTANCE</b>	
Référé	500 €
Juridiction statuant avant dire droit	400 €
Chambre de Proximité	600 €
Tribunal Judiciaire (hors Chambre de Proximité)	900 €
Tribunal Administratif	900 €
Tribunal de Commerce	800 €
Conseil des Prud'hommes	
- en conciliation	350 €
- bureau de jugement	750 €
- départition	650 €



Autres juridictions	700 €
<b>CONTENTIEUX PENAL</b>	
Tribunal de police	600 €
Tribunal correctionnel	700 €
Médiation pénale	450 €
Juge des libertés	450 €
Chambre de l'instruction	500 €
Garde à vue / Visite en prison	430 €
Démarches au parquet	40 €
<b>APPEL</b>	
Cour d'Appel	1 000 €
Requête devant le 1 <sup>er</sup> Président de la Cour d'Appel	400 €
<b>HAUTES JURIDICTIONS</b>	
Cour de Cassation – Conseil d'Etat – Cour d'Assises	1 500 €
<b>EXECUTION</b>	
Juge de l'exécution	400 €
Suivi de l'exécution	150 €
Transaction menée jusqu'à son terme	535 €

#### NE SONT PAS PRIS EN CHARGE :

- **LES FRAIS DE DEPLACEMENT ET VACATIONS CORRESPONDANTES, LORSQUE L'AVOCAT EST AMENE A SE DEPLACER EN DEHORS DU RESSORT DE LA COUR D'APPEL DONT DEPEND SON ORDRE ;**
- **LES CONDAMNATIONS, LES AMENDES, LES DEPENS ET FRAIS EXPOSES PAR LA PARTIE ADVERSE, QUE LE TRIBUNAL ESTIME EQUITABLE DE VOUS FAIRE SUPPORTER SI VOUS ETES CONDAMNE, CEUX QUE VOUS AVEZ ACCEPTEES DE SUPPORTER DANS LE CADRE D'UNE TRANSACTION AMIABLE, OU EN COURS OU EN FIN DE PROCEDURE JUDICIAIRE, LES CAUTIONS PENALES AINSI QUE LES CONSIGNATIONS DE PARTIE CIVILE ;**
- **LES SOMMES RECLAMEES PAR L'ADMINISTRATION, LES TAXES, DROITS ET PENALITES ;**
- **LES FRAIS ET HONORAIRES D'ENQUETE POUR IDENTIFIER OU RETROUVER VOTRE ADVERSAIRE OU CONNAITRE LA VALEUR DE SON PATRIMOINE AINSI QUE LES DEPENSES NECESSAIRES A LA MISE EN PLACE DE MESURES CONSERVATOIRES ;**
- **LES FRAIS ET HONORAIRES D'EXPERT-COMPTABLE ;**
- **LES FRAIS ET HONORAIRES D'AVOCAT POSTULANT ;**
- **LES HONORAIRES DE RESULTAT.**

#### 4.8 QUELLES SONT LES FORMALITES A ACCOMPLIR POUR LA MISE EN JEU DE LA GARANTIE ?

Vous pouvez, dans un premier temps, si vous souhaitez obtenir des informations juridiques, contacter notre service d'informations juridiques par téléphone.

Ce service peut être contacté (sauf jours fériés) du lundi au vendredi de 9h à 20h et le samedi de 9h à 12h, au numéro de téléphone suivant : **01 41 43 77 74** (coût des communications selon le tarif en vigueur de votre opérateur de télécommunication).

Si vous souhaitez bénéficier de l'ensemble de nos prestations, tout sinistre susceptible de mettre en jeu la garantie doit être déclaré, par écrit, à : GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE - TSA 41234 – 92919 LA DEFENSE CEDEX ou par mail à : [declaration.sinistre@protectionjuridique.fr](mailto:declaration.sinistre@protectionjuridique.fr)

**ATTENTION : Sauf cas fortuit ou force majeure, toute déclaration de sinistre doit être transmise au plus tard dans les TRENTE JOURS ouvrés à compter de la date à laquelle vous en avez eu connaissance ou à compter du refus opposé à une réclamation dont vous êtes l'auteur ou le destinataire, sous peine de déchéance de la garantie, s'il est établi que le retard dans la déclaration nous cause un préjudice, conformément à l'article L 113-2 du Code des Assurances.**

Dans le cadre de cette déclaration, vous devez indiquer le numéro de votre contrat 505 000 et également nous communiquer dans les meilleurs délais, tous renseignements, documents et justificatifs nécessaires à la défense de vos intérêts ou tendant à établir la matérialité ou l'existence du litige.

ATTENTION : Nous ne prenons pas en charge les frais et honoraires appelés ou réglés antérieurement à la déclaration ainsi que ceux correspondant à des prestations ou des actes de procédures réalisés avant la déclaration, sauf si vous pouvez justifier d'une urgence à les avoir engagés.

#### 4.9 LIBRE CHOIX DU DEFENSEUR

Lorsque l'intervention d'un avocat ou de toute personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur, pour défendre, représenter ou servir vos intérêts est nécessaire, vous en avez le libre choix. Nous pouvons, si vous n'en connaissez aucun, en mettre un à votre disposition, si vous en faites la demande écrite.

Avec votre défenseur, vous avez la maîtrise de la procédure. Le libre choix de votre avocat s'exerce aussi chaque fois que survient un conflit d'intérêt, c'est-à-dire l'impossibilité pour nous de gérer, de façon indépendante, un litige qui oppose, par exemple, deux assurés.

#### 4.10 ARBITRAGE

En cas de désaccord entre vous et nous sur les mesures à prendre pour régler votre dossier (ex : désaccord sur l'opportunité de saisir une juridiction ou d'exercer une voie de recours) :

Vous avez la faculté de soumettre ce désaccord à une tierce personne librement désignée par vous, sous réserve :

- que cette personne soit habilitée à donner un conseil juridique et ne soit en aucun cas impliquée dans la suite éventuelle du dossier,
- de nous informer de cette désignation.

Les honoraires de la tierce personne, librement désignée par vous, sont pris en charge par nous dans la **limite de 200 € TTC**.

Conformément à l'article L127-4 du Code des Assurances, ce désaccord peut être soumis à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord entre nous et vous ou, à défaut, par le Président du Tribunal Judiciaire statuant selon la procédure accélérée au fond.

Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à notre charge, sauf décision contraire de la juridiction saisie.

Si vous engagez, à vos frais, une procédure contentieuse et obtenez une solution plus favorable que celle ayant été proposée par nous ou que celle proposée par l'arbitre, nous vous remboursons les frais exposés pour l'exercice de cette action, dans la limite de la garantie.

#### 4.11 PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Des données à caractère personnel sont recueillies à différentes étapes de nos activités commerciales ou d'assurance concernant les assurés ou les personnes parties ou intéressées aux contrats. Ces données sont traitées dans le respect des réglementations, et notamment des droits des personnes.

#### Vos droits sur les données personnelles :

Vous disposez, en justifiant de votre identité, de droits sur vos données que vous pouvez exercer facilement :

- droit de prendre connaissance des informations dont nous disposons et de demander à les compléter ou les corriger (droits d'accès et de rectification) ;
- droit de demander l'effacement de vos données ou d'en limiter l'utilisation (droits de suppression des données ou de limitation) ;
- droit de vous opposer à l'utilisation de vos données, notamment concernant la prospection commerciale (droit d'opposition) ;
- droit de récupérer les données que vous nous avez personnellement fournies pour l'exécution de votre contrat ou pour lesquelles vous avez donné votre accord (droit à la portabilité des données) ;
- droit de définir des directives relatives à la conservation, l'effacement et la communication de vos données après votre décès.

Vous pouvez exercer ces droits via notre site Groupama-pj.fr (rubrique « Vie privée – Notice Cookies »), par courrier postal aux coordonnées précisées sur vos documents contractuels, ou par mail à : [contactdrpo@groupama-pj.fr](mailto:contactdrpo@groupama-pj.fr).

Notre Politique de Protection des Données, la description détaillée des traitements mis en œuvre et les modalités d'exercice de vos droits sont actualisés régulièrement et accessibles sur notre site internet Groupama-pj.fr

Toute demande concernant vos données personnelles peut aussi être adressée au Délégué à la Protection des Données à [contactdpo@groupama.com](mailto:contactdpo@groupama.com). La réponse vous sera apportée dans un délai maximum de 30 jours.

Vous pouvez également déposer une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) si vous estimez que nous avons manqué à nos obligations concernant vos données.

## **Pourquoi collectons-nous des données personnelles ?**

Les données recueillies à différentes étapes de la souscription ou de la gestion des contrats d'assurance sont nécessaires aux objectifs suivants :

### **Passation, gestion, exécution des contrats d'assurance :**

Les données recueillies pour la passation, la gestion et l'exécution des contrats, vous concernant ou concernant les personnes parties, intéressées ou intervenant au contrat, ont pour objectifs :

- l'étude des besoins en assurance afin de proposer des contrats adaptés à chaque situation ;
- l'examen, l'acceptation, le contrôle et la surveillance du risque ;
- la gestion des contrats (de la phase précontractuelle à la résiliation du contrat), et l'exécution des garanties du contrat ;
- la gestion des clients ;
- l'exercice des recours, et la gestion des réclamations et des contentieux ;
- l'élaboration des statistiques et études actuarielles ;
- la mise en place d'actions de prévention ;
- le respect d'obligations légales ou réglementaires ;
- la conduite d'activités de recherche et développement dans le cadre de la vie du contrat.

Des données de santé sont susceptibles d'être traitées dès lors qu'elles sont nécessaires à la passation, la gestion ou l'exécution des contrats d'assurance. Ces informations sont traitées dans le respect de la confidentialité médicale et avec votre accord. En cas de conclusion d'un contrat, les données sont conservées pour la durée du contrat ou des sinistres, et jusqu'à expiration des délais légaux de prescription.

En l'absence de conclusion d'un contrat (données prospects) :

- les données de santé sont conservées 5 ans maximum à des fins probatoires ;
- les autres données pourront être conservées 3 ans maximum.

### **Lutte contre la fraude à l'assurance :**

L'Assureur, qui a pour obligation de protéger la mutualité des assurés et éviter la prise en charge de demandes injustifiées, a un intérêt légitime à lutter contre les fraudes.

Des données personnelles (y compris des données de santé) pourront donc être utilisées pour prévenir, détecter et gérer les fraudes quel qu'en soit l'auteur. Ces dispositifs de lutte contre la fraude peuvent conduire à l'inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude. L'Agence pour la Lutte contre la Fraude à l'Assurance (Alfa) peut être destinataire de données à cette fin. Les droits sur ces données peuvent être exercés à tout moment par courrier à ALFA, 1, rue Jules Lefebvre – 75431 Paris Cedex 09.

Les données traitées pour la lutte contre la fraude sont conservées 5 ans maximum à compter de la clôture du dossier de fraude. En cas de procédure judiciaire, les données seront conservées jusqu'à la fin de la procédure, et expiration des prescriptions applicables. Les personnes inscrites sur une liste de fraudeurs présumés, seront désinscrites passé le délai de 5 ans à compter de l'inscription sur cette liste.

### **Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme :**

Pour répondre à ses obligations légales, l'Assureur met en œuvre des dispositifs de surveillance destinés à la lutte contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et permettre l'application de sanctions financières.

Les données utilisées à cette fin sont conservées 5 ans à compter de la clôture du compte ou de la fin de la relation avec l'Assureur. Celles relatives aux opérations réalisées par les personnes sont conservées 5 ans à compter de leur exécution y compris en cas de fin de la relation avec l'Assureur. TRACFIN peut être destinataire d'informations à cette fin. Conformément au Code monétaire et financier, le droit d'accès à ces données s'exerce auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (voir [cnil.fr](http://cnil.fr)).

### **Satisfaction/Qualité de services :**

Dans notre intérêt et celui de nos clients, nous mesurons et cherchons à améliorer continuellement la qualité de nos services et de nos offres.

Dans ce cadre, des enquêtes de satisfaction peuvent être réalisées et nos échanges (courriers, e-mails ou téléphoniques) peuvent être enregistrés et analysés. Les enregistrements téléphoniques sont conservés pour une durée maximale de 2 mois et les éléments nécessaires à l'amélioration de notre qualité de services sont conservés pour une durée maximale de 3 ans.

### **Enregistrements téléphoniques :**

Dans le cadre de nos relations, vous pouvez être amené à nous téléphoner. Nous vous informons que ces appels téléphoniques peuvent être enregistrés afin de s'assurer de la bonne exécution de nos prestations à votre égard et plus généralement à faire progresser la qualité de service. Ces enregistrements sont destinés aux seuls services en charge de votre appel. Si vous avez été enregistré et que vous souhaitez écouter l'enregistrement d'un entretien, vous pouvez en faire la demande selon les modalités décrites ci-dessus

### **Recueil et traitement de données de santé :**

Vous acceptez expressément le recueil et le traitement des données concernant votre santé, nécessaires à la gestion de vos garanties, ces données sont traitées dans le respect des règles de confidentialité médicale. Elles sont exclusivement destinées aux personnes internes ou externes habilitées spécifiquement (notamment nos experts médicaux). Ces informations peuvent également être utilisées au titre de la lutte contre la fraude par des personnes habilitées.

### **Transferts d'informations hors de l'Union Européenne :**

Les données personnelles sont traitées au sein de l'Union Européenne. Toutefois, des données peuvent faire l'objet de transferts vers des pays hors Union Européenne, dans le respect des règles de protection des données et encadrées par des garanties appropriées (ex : clauses contractuelles types de la commission européenne, pays présentant un niveau de protection des données reconnu comme adéquat...).

Ces transferts peuvent être effectués pour l'exécution des contrats, la lutte contre la fraude, le respect d'obligations légales ou réglementaires, la gestion d'actions ou contentieux permettant notamment à l'Assureur d'assurer la constatation, l'exercice ou la défense de ses droits en justice ou pour les besoins de la défense des personnes concernées.

### **À qui sont communiquées ces informations ?**

Les données à caractère personnel traitées sont destinées, dans la limite de leurs attributions :

- aux services de l'Assureur en charge de la gestion des contrats ;
- aux services de l'Assureur ou du Groupe Groupama en charge de la lutte contre la fraude ou de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, de l'audit et du contrôle ;
- ces informations peuvent également être communiquées, dès lors que cela est nécessaire, à nos réassureurs, intermédiaires, partenaires, et sous-traitants, ainsi qu'aux organismes susceptibles d'intervenir dans l'activité d'assurance, tels les organismes publics ou autorités de tutelles, ou les organismes professionnels (dont ALFA à des fins de lutte contre la fraude et TRACFIN pour la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme) ;
- les informations relatives à votre santé sont exclusivement destinées à nos médecins-conseils ou à des personnes internes ou externes habilitées spécifiquement (notamment nos experts médicaux).

## **5 ADHESION AUX CONTRATS D'ASSURANCE COLLECTIVE**

### **5.1 MODALITES DE CONCLUSION ET PRISE D'EFFET DE L'ADHESION**

L'adhésion est conclue et les garanties prennent effet, sous réserve du paiement de la première cotisation et que l'Adhérent ne fasse pas l'objet d'une mesure de gel des avoirs à cette date :

- **en cas d'adhésion en face à face ou par voie postale :** au jour de la signature du bulletin d'adhésion ;
- **en cas d'adhésion par téléphone ou par internet :** l'adhésion est conclue

à la date d'émission du certificat d'adhésion accompagné de la présente notice d'information.

Dans le cas où l'Adhérent n'aurait pas demandé expressément l'exécution immédiate de ses contrats d'assurance (à la suite de la déclaration de sinistre ou demande de prise en charge de sinistre), la prise d'effet des garanties interviendra à l'expiration du délai de renonciation.

## 5.2 DUREE DE L'ADHESION

L'adhésion est conclue pour une durée annuelle reconductible par tacite reconduction.

## 5.3 COTISATION

Les garanties sont dues moyennant le paiement d'une cotisation payable d'avance mensuellement.

Le montant de la cotisation est indiqué sur le bulletin d'adhésion ou sur le certificat d'adhésion en fonction du mode d'adhésion.

Elle est automatiquement prélevée sur le compte FLOA Bank de l'Adhérent le 1er du mois suivant l'adhésion ou la modification de la Formule.

Les conditions tarifaires sont révisables. Toute modification tarifaire fera l'objet au préalable d'une information écrite à l'Adhérent à la suite de laquelle il pourra exercer son droit à résiliation.

A défaut de paiement d'une cotisation ou d'une fraction de cotisation, dans les dix jours de son échéance, l'adhésion peut être résiliée à l'issue d'une période de quarante (40) jours suivant l'envoi d'une mise en demeure. (Article L. 113-3 du Code des assurances).

## 5.4 MODIFICATION DES CONDITIONS DES CONTRATS

Les conditions des contrats peuvent être modifiées en cours d'adhésion par l'Assureur.

L'Adhérent en sera informé par courrier deux (2) mois avant la prise d'effet des modifications, si les modifications ne conviennent pas à l'Adhérent il pourra exercer son droit à résiliation.

Toute modification relative aux coordonnées de l'Adhérent doit être déclarée à par téléphone à FLOA Bank au **0825 95 49 85** (0,15 € TTC / min ; service disponible du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00).

## 5.5 CESSATION DE L'ADHESION ET DES GARANTIES

L'adhésion et les garanties cessent, à la date de survenance d'un des événements suivants :

- en cas de résiliation de l'adhésion à l'initiative de l'Adhérent à tout moment en adressant un courrier à FLOA Bank ;
- en cas de résiliation des contrats collectifs à l'initiative des Assureurs dont l'Adhérent sera informé deux mois avant la date de résiliation effective ;
- en cas de clôture du Compte FLOA Bank ;
- en cas de non-paiement de la cotisation ;
- en cas de renonciation au contrat d'assurance ;
- en cas de résiliation à l'initiative des Assureurs et en application de l'article R113-10 du code des assurances ;
- en cas de décès de l'Adhérent.

## 6 RENONCIATION

### 6.1 FACULTE DE RENONCIATION

La signature du bulletin d'adhésion (ou l'émission du certificat d'adhésion) ne constitue pas un engagement définitif pour l'Adhérent s'il a adhéré par vente par démarchage ou à distance. Il dispose d'un délai pour renoncer à son adhésion aux conditions et selon les modalités décrites ci-après.

#### En cas de vente par démarchage :

La vente par démarchage est la sollicitation d'un client, même à sa demande, à son domicile, sa résidence ou sur son lieu de travail, en vue de lui proposer l'adhésion à un contrat.

En vertu de l'article L112-9 alinéa 1er du code des assurances, « toute personne

physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec demande d'avis de réception pendant un délai de 14 jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion de l'adhésion, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités. » La date de conclusion de l'adhésion est définie à l'article 5.1.

L'Adhérent ne peut plus exercer son droit de renonciation dès lors qu'il a connaissance d'un sinistre mettant en jeu une garantie des contrats.

#### En cas de vente à distance :

Conformément à l'article L.112-2-1 du code des assurances, un délai de renonciation de quatorze (14) jours calendaires révolus s'applique en cas de vente à distance. Ce délai commence à courir à compter de la date de conclusion de l'adhésion telle que définie à l'article 5.1. (ou à compter du jour où l'intéressé reçoit les conditions contractuelles et les informations mentionnées à l'article L.222-6 du code de la consommation si cette dernière date est postérieure à celle où l'adhésion est conclue).

#### En cas de garantie antérieure :

Conformément à l'article L.112-10 du code des assurances, un délai de renonciation de quatorze (14) jours calendaires s'applique si l'Adhérent bénéficie déjà d'une garantie couverte par les présents contrats et si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- l'adhésion a été conclue à des fins non professionnelles
- ces contrats viennent en complément de l'achat d'un bien ou d'un service Vendu par un fournisseur ;
- l'Adhérent justifie qu'il n'est pas déjà couvert pour l'un des risques garantis par ces nouveaux contrats ;
- les contrats auxquels l'Adhérent souhaite renoncer ne sont pas intégralement exécutés ;
- l'Adhérent n'a déclaré aucun sinistre garanti par ces contrats.

## 6.2 MODALITES DE RENONCIATION

Pour exercer son droit de renonciation, l'Adhérent peut adresser à FLOA Bank (**FLOA Bank – Centre de Relation Clientèle – 36 rue de Messines – 59686 Lille cedex 9**), une lettre recommandée avec accusé de réception rédigée par exemple selon le modèle suivant :

*« Je, soussigné(e), [Nom, prénom et adresse] renonce à mon adhésion aux contrats d'assurance collective « nom de la formule », effectuée en date du (date de la demande d'adhésion) et demande le remboursement de toutes les cotisations éventuellement déjà prélevées. Fait à [VILLE] [Date] et [signature]. »*

L'intégralité des cotisations versées sera alors remboursée dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date de réception de la lettre recommandée avec avis de réception.

En cas de renonciation pour garantie antérieure, il convient d'accompagner la lettre de renonciation d'un document justifiant que l'Adhérent bénéficie déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par les nouveaux contrats.

## 6.3 EFFETS DE RENONCIATION

Les effets sur les contrats d'assurance varient en fonction de leur mode de commercialisation :

- si l'assurance a fait l'objet d'une vente à distance ou en face à face, l'adhésion est réputée n'avoir jamais existé et les garanties ne jouent pas, et ce dès réception de la lettre recommandée avec avis de réception ;
- si l'assurance a fait l'objet d'une vente par démarchage, l'adhésion est résiliée à compter de la réception de la lettre recommandée de renonciation. L'assuré reste cependant tenu au paiement intégral de la cotisation dès lors que, après avoir renoncé, il demande la prise en charge d'un sinistre né durant la période de garantie, mais dont il n'avait pas connaissance au jour de la renonciation.

## 7 RECLAMATION/MEDIATION

En cas de réclamation, l'Adhérent peut adresser par courrier à : FLOA Bank Service Réclamation - TSA 54321 - 92308 Levallois-Perret Cedex.

En cas de désaccord sur la réponse donnée à sa réclamation, l'Adhérent peut s'adresser à :

- pour les garanties visées à l'article 3 : CNP Caution – Département Gestion Emprunteurs – Service Réclamations – TSA 81566 - 4, place Raoul Dautry - 75716 Paris Cedex 15.
- pour les garanties visées à l'article 4 : GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE, « Service Qualité » - TSA 41234 - 92919 LA DEFENSE CEDEX

En cas de désaccord avec une décision de l'Assureur, et après avoir épuisé les voies de recours amiable auprès de ce dernier, l'Adhérent peut saisir La Médiation de l'Assurance :

- soit par voie électronique sur le site internet suivant : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org) ;
- soit par courrier adressé à : La Médiation de l'Assurance TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09.

L'avis du Médiateur ne s'impose pas aux parties en litige, qui conservent le droit de saisir les tribunaux.

## 8 STIPULATIONS DIVERSES

### 8.1 CUMUL D'ASSURANCE

Conformément à l'article L.121-4 du code des assurances, celui qui est assuré auprès de plusieurs assureurs par plusieurs polices, pour un même intérêt, contre un même risque, doit donner immédiatement à chaque assureur connaissance des autres assureurs. L'assuré doit, lors de cette communication, faire connaître le nom de l'assureur auprès duquel une autre assurance a été contractée et indiquer la somme assurée. Quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elles produit ses effets dans les limites des garanties et dans le respect des dispositions du code des assurances.

### 8.2 PRESCRIPTION

Conformément à l'article L.114-1 du code des assurances, toutes actions dérivant des contrats 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 l'Assureur en a eu connaissance ;
- 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, que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'Adhérent ou a été indemnisé par ce dernier.

En vertu de l'article L.114-2 du code des assurances, la prescription peut être interrompue par la citation en justice, le commandement, la saisie, l'acte du débiteur par lequel celui-ci reconnaît le droit de celui contre lequel il prescrivait, la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ou l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par l'Assureur à l'Assuré, en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement des prestations.

### 8.3 SUBROGATION

Conformément à l'article L.121-12 du code des assurances, l'Assureur est subrogé dans les droits et actions de l'Assuré ou ses ayants droit contre tout responsable du Sinistre à concurrence des indemnités réglées.

### 8.4 FAUSSE DECLARATION

Toute fausse déclaration faite par l'Assuré à l'occasion d'un Sinistre l'expose, si sa mauvaise foi est prouvée, à perte de son droit aux garanties, la cotisation d'assurance étant cependant conservée par l'Assureur conformément à l'Article L113-8 du Code des assurances.

### 8.5 LOI APPLICABLE / LANGUE UTILISEE

Les relations précontractuelles et contractuelles sont régies par le droit français.

Les Assureurs, l'Adhérent et FLOA Bank utiliseront la langue française pendant toute la durée de l'adhésion.

### 8.6 AUTORITE CHARGEE DU CONTROLE

L'Autorité chargée du contrôle des Assureurs est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 4 place de Budapest - CS 92459- 75436 Paris Cedex 09.

### 8.7 OPPOSITION AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

En application de l'article L 223-2 du code de la consommation, nous vous informons que l'Adhérent a le droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, ce qui permet à l'Adhérent de ne pas être démarché par des professionnels avec lesquels l'Adhérent n'a pas de contrats en cours (modalités sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)) ».