



CONDITIONS GENERALES ASSURANCE

RESPONSABILITE CIVILE COACH

ICF FRANCE

VOTRE CONTRAT SE COMPOSE

- **Des présentes Conditions Générales qui ont pour objet de définir:**

- Les garanties pouvant être souscrites,
- Le fonctionnement de *votre** contrat.

- **Des Conventions Spéciales Assurance Responsabilité Civile Coach ICF France qui:**

- Décrivent les garanties que Vous* avez souscrites
- Vous* indique ce que, en cas de sinistre, Vous* devez faire et Vous* devez savoir

- **Des Conditions Particulières, à signer, qui reprennent les réponses aux questions posées et précisent:**

- Les caractéristiques du *risque** assuré,
- Les garanties que *vous** avez choisies.

*Votre** contrat est régi par ces documents et par le Code des Assurances

Sommaire

page

POUR QUE TOUT SOIT CLAIR ENTRE NOUS (Lexique général) 4

QUELLES SONT VOS GARANTIES ? 10

CE QUI N'EST JAMAIS GARANTI 11

COMMENT FONCTIONNE VOTRE CONTRAT ?13

QUAND ET OÙ S'APPLIQUE VOTRE CONTRAT ?13

- À partir de quand êtes-vous* assuré ? 13
- Quelle est la durée de votre* contrat ? 13
- Où s'exercent vos* garanties ?13
- La résiliation de votre* contrat 14
- La prescription*15

QU'EST-CE QUI SERT À ÉTABLIR OU À MODIFIER VOTRE CONTRAT ? 15

- Vos* déclarations 15
- L'évolution des montants des garanties 16

COTISATION : VOS DROITS ET OBLIGATIONS 17

ANNEXES

VOTRE INFORMATION 18

- Appel téléphonique 18
- Autorité de contrôle 18
- Convention de preuve 18
- Courrier électronique18
- Loi informatique et libertés18
- La réclamation : comment réclamer ?19

Lorsqu'un terme en italique est suivi d'un astérisque (*), vous* trouverez sa définition au lexique des présentes Conditions Générales.

POUR QUE TOUT SOIT CLAIR ENTRE NOUS

(Lexique général)

CHACQUE FOIS QUE LE TEXTE DU CONTRAT FAIT APPEL À UN TERME DÉFINI AU LEXIQUE, IL EST EN ITALIQUE ET EST SUIVI D'UN ASTÉRISQUE (*).

Le lexique général s'applique à l'ensemble des garanties du présent contrat.

Certaines définitions, spécifiques à une garantie, font l'objet d'un lexique complémentaire présent aux Conventions Spéciales*.

Abri modulaire

Remise à usage d'exploitation séparée des bâtiments, ne comportant aucune partie maçonnée, sauf ancrage au sol, fondations ou soubassement, à simple rez-de-chaussée et dont la *superficie développée** n'excède pas 50 m².

Abus de position dominante

Exploitation abusive d'une position de puissance économique donnant le pouvoir de faire obstacle au maintien d'une concurrence effective sur le marché en cause par la possibilité de comportements indépendants vis-à-vis de ses concurrents, de ses clients et des consommateurs.

Cette exploitation, si elle est établie, est présumée constitutive d'une pratique commerciale prohibée.

Accident (ou accidentel)

Tout événement soudain et extérieur à la personne lésée ou au bien endommagé constituant la cause de *dommages corporels**, *matériels**, *immatériels**.

Activité(s) professionnelle(s) (ou activité(s))

Ensemble des activités suivantes :

- Activité principale : *votre** activité déclarée au contrat (en cas d'activités multiples, celle qui génère la part la plus importante de votre *chiffre d'affaires**),
- Activité secondaire : activité représentant plus de 20% de *votre** *chiffre d'affaires**, annexe à *votre** activité principale et déclarée au contrat,
- Autre activité : activité, représentant moins de 20% de *votre** *chiffre d'affaires**, déclarée ou non au contrat.

Année d'assurance

La période comprise entre deux *échéances anniversaires** consécutives.

Toutefois, si la date de la prise d'effet du contrat est distincte de l'*échéance anniversaire**, il faut entendre par « première *année d'assurance** » la période comprise entre cette date et la première *échéance anniversaire**. Si le contrat expire entre deux *échéances anniversaires**, la dernière année d'assurance s'entend de la période comprise entre la dernière date d'*échéance anniversaire** et la date d'expiration du contrat.

Archives, moules et supports d'informations

- Moules (y compris les gabarits et objets similaires),
- supports non informatiques : modèles, dessins, archives, fichiers non informatiques, clichés ou microfilms ainsi que leurs doubles (ou documents analogues),
- supports informatiques et magnétiques : dispositifs fixes ou amovibles destinés à stocker des informations lisibles directement par une machine.

Article 700 du Code Procédure Civile, 475-1 du Code de Procédure Pénale et L 761-1 du Code de Justice Administrative

Ces textes permettent au juge de condamner une partie au procès (*vous** ou *votre** adversaire) au paiement d'une somme au profit de l'autre partie, en compensation des frais exposés par cette dernière lors du procès et non compris dans les *dépens**. Exemple : les honoraires de l'avocat.

Assuré

• Pour l'assurance des responsabilités :

-L'entité commerciale désignée au bulletin d'adhésion ou s'il s'agit d'une personne morale, ses représentants légaux.

• Pour l'assurance défense pénale et recours suite à accident :

- pour les *dommages corporels** : -l'entité commerciale désignée au bulletin d'adhésion et :
- si celui-ci est une personne morale ses représentants légaux,
- si celui-ci est une entreprise familiale, les personnes suivantes si elles travaillent dans l'entreprise assurée : conjoint, concubin, pacsé, ascendants ou descendants du *souscripteur**,
- pour les *dommages matériels**, l'entité commerciale désignée au bulletin d'adhésion et s'il s'agit d'une personne morale, ses représentants légaux.

Assureur

MMA IARD Assurances Mutuelles Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes – RCS Le Mans 775 652 126

MMA IARD Société anonyme au capital de 537 052 368 euros – RCS Le Mans 440 048 882

Sièges sociaux : 14 Boulevard Marie et Alexandre Oyon 72030 Le Mans CEDEX 9 – Entreprises régies par le Code des Assurances

Dénommées conjointement l'assureur, Nous, ou MMA, dans *votre** contrat.

L'autorité chargée du contrôle des sociétés d'assurances est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – 61, rue Taitbout – 75009 Paris

Atteintes à l'environnement

- l'émission, la dispersion, le rejet ou le dépôt de toute substance solide, liquide ou gazeuse, diffusée par l'atmosphère, les eaux ou le sol,
- la production d'odeurs, bruits, vibrations, ondes, radiations, rayonnements ou variations de température excédant la mesure des obligations ordinaires de voisinage.

Pour ces garanties, on entend par :

Eaux : les eaux de surface, les eaux souterraines, les eaux côtières.

Sol : la formation naturelle superficielle, résultant de l'altération des couches géologiques sous-jacentes.

Par extension, il faut entendre également par sol, les apports de matériaux inertes ainsi que le sous-sol constitué des couches géologiques profondes.

Attentat :

Tout acte de violence de nature à mettre en péril les institutions de la République ou à porter atteinte à l'intégrité du territoire national.

Autrui

Personne ne répondant pas à la définition d'*assuré**.

Avenant

Document constatant une modification de *votre** contrat.

Bases juridiques certaines

Le *litige** repose sur des bases juridiques certaines lorsque la solution résulte de l'application des textes législatifs, réglementaires ou de décisions jurisprudentielles.

Biens confiés

*Les biens mobiliers** appartenant à *autrui** (y compris *vos** préposés) que *vous** détenez dans le cadre de *votre** activité professionnelle*.

Ne sont pas considérés comme biens confiés les biens que :

- *vous** avez empruntés,
- *vous** avez achetés avec clause de réserve de propriété,
- *vous** détenez sous contrat de location, ou sous *contrat de financement**

Biens immobiliers

- Les bâtiments de l'exploitation et de l'*habitation annexe** (**hors *abris modulaires** et hors *agencements, aménagements, embellissements****),
- Les clôtures non végétales,
- Les portails,
- Les murs de soutènement.

Biens mobiliers d'exploitation (Biens mobiliers)

• **Le *matériel****, c'est-à-dire tout objet mobilier, instrument, machine, détenus pour les besoins de *votre** activité professionnelle*.

Sont assimilés au *matériel** et doivent être compris dans son évaluation :

- le mobilier de l'*habitation annexe**,
 - les équipements : électriques, mécaniques, informatiques, électroniques, de télécommunication, d'essais, de sécurité, de levage, de manutention,
 - les produits pétroliers en réservoirs souterrains non destinés à la vente.
- **Les *marchandises****, c'est-à-dire tous objets destinés à être transformés ou vendus (matières premières, produits semi-ouvrés, produits finis) ainsi que les approvisionnements et emballages se rapportant à *votre** activité professionnelle*.

• **Les biens mobiliers personnels**, c'est-à-dire les meubles et objets (y compris les animaux domestiques) *vous** appartenant.

Ne sont pas considérés comme biens mobiliers d'exploitation

- les *archives, moules et supports d'informations**,
- les *valeurs**,

Conditions Générales RC coach ICF France

MMA IARD Assurances Mutuelles Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes – RCS Le Mans 775 652 126 MMA IARD Société anonyme au capital de 537 052 368 euros – RCS Le Mans 440 048 882 Sièges sociaux : 14 Boulevard Marie et Alexandre Oyon 72030 Le Mans CEDEX 9 – Entreprises régies par le Code des Assurances

- **les véhicules*** à l'exception des *véhicules** de motoculture de plaisance destinés à la vente dans le cadre de *votre* activité professionnelle**.

Bulletin d'adhésion : Les Conditions Particulières du contrat d'assurance dont bénéficie l'assuré.

Chiffre d'affaires annuel

Le montant total inscrit au compte 70 du plan comptable, des sommes payées ou dues par les clients au titre des ventes de *marchandises** et de produits fabriqués, et des prestations de services réalisées dans le domaine de l'activité assurée et dont la facturation a été faite pendant un *exercice comptable**.

Confié

Voir *Biens confiés**.

Conflit d'intérêts

Cas de conscience qui se pose à l'*assureur** lorsque, pour respecter son engagement envers un *assuré**, il doit défendre et faire valoir les droits de celui-ci à l'encontre de ses propres intérêts, ou à l'encontre des intérêts de deux de ses *assurés** en conflit. Exemple : l'*assureur** est amené à défendre simultanément les intérêts de deux de ses *assurés**.

Contrat de financement

Tout contrat ou accord de prêt financier, de *location-vente**, de location financière, de location avec option d'achat ou de *crédit-bail**.

Conventions Spéciales : Les Conventions Spéciales RC Coach ICF France

Déchéance

La perte du droit à l'indemnité pour un *sinistre**, à la suite du non-respect par *vous*-même* de certaines dispositions du contrat.

Défaut d'entretien

- Inaction imputable au propriétaire d'un *bien immobilier**, absence de mesure de conservation ou de consolidation d'où résulte la ruine ou la menace de ruine de tout ou partie des *biens immobiliers**, le délabrement, la chute ou l'effondrement d'éléments de construction,
- Inaction imputable au propriétaire ou au détenteur autorisé d'un *bien mobilier**, absence de soin apporté à son maintien en état de marche ou d'utilisation, absence de remplacement des éléments indispensables à la sécurité de son fonctionnement, d'où résulte une dégradation voire sa destruction.

Défense

Position d'une personne amenée à défendre ses intérêts lors d'une demande amiable ou judiciaire dirigée contre elle par un *tiers**.

Dépens

Frais de justice entraînés par le procès et que le gagnant peut se faire rembourser par le perdant (à moins que le tribunal n'en décide autrement). Exemples : droits, taxes, redevances et émoluments perçus par les secrétariats des *juridictions**, honoraires des experts.

Domage corporel

Toute atteinte à l'intégrité physique des personnes.

Domages électriques

*Domages matériels** résultant, en l'absence d'*incendie** ou d'*explosion**, des effets du courant électrique, qu'il s'agisse d'échauffement, court-circuit, arc, surtension, chute de tension, surintensité, induction, défaut ou défaillance d'isolement ou de l'influence de l'électricité atmosphérique.

Domages environnementaux (Assurance Responsabilité civile Atteintes à l'environnement et Pertes Pécuniaires environnementales)

Domages visés par la directive européenne 2004/35/CE du Parlement Européen et du Conseil, et ses textes de transposition (Loi n° 2008-57 du 1er août 2008 : articles L 160-1 à 165-2 du Code de l'environnement et ses décrets d'application) affectant les sols, les eaux ainsi que les espèces et habitats naturels protégés.

Domage matériel

Détérioration ou destruction d'une chose ou d'une substance, ou atteinte physique à un animal. Si *vous** êtes hôtelier, en sus, la disparition des biens appartenant à des clients ayant loué une chambre. Si *vous** êtes restaurateur, en sus, la disparition des biens appartenant à vos clients et placés sous votre garde en tant que dépositaire.

Domage immatériel

Tout préjudice pécuniaire résultant, soit de la privation de jouissance d'un droit, soit de l'interruption d'un service rendu par une personne ou par un bien meuble ou immeuble, soit de la perte de bénéfice.

Domage immatériel consécutif

*Domage immatériel** qui est la conséquence d'un *dommage corporel** ou *matériel** garanti par le présent contrat.

Conditions Générales RC coach ICF France

MMA IARD Assurances Mutuelles Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes – RCS Le Mans 775 652 126 MMA IARD Société anonyme au capital de 537 052 368 euros – RCS Le Mans 440 048 882 Sièges sociaux : 14 Boulevard Marie et Alexandre Oyon 72030 Le Mans CEDEX 9 – Entreprises régies par le Code des Assurances

Dommege immatériel non consécutif

Tout *dommege immatériel** :

- consécutif à des *dommege corporels** ou *matériels** non garantis par le présent contrat,
- non consécutif à un quelconque *dommege corporel** ou *matériel**.

Échéance anniversaire

Date de renouvellement du contrat pour lequel une nouvelle cotisation annuelle d'assurance est due.

Entente

Accord vertical ou horizontal organisant à travers des actions concertées, conventions, expresses ou tacites, ou coalitions, la restriction ou la modification du libre jeu de la concurrence sur un ou plusieurs marché(s). Cet accord, s'il est établi, est présumé constitutif d'une pratique commerciale prohibée.

Etablissement

Site exploité exclusivement par *vous**, à l'adresse indiquée aux Conditions Particulières, sur lequel sont implantés les bâtiments de *votre** entreprise et où *vous** exercez *votre* activité professionnelle**.

Exercice comptable

Période de 12 mois consécutifs précédant la date habituelle de clôture des écritures annuelles de l'exploitation.

Explosion

Action subite et violente de la pression ou de la dépression de gaz ou de vapeur.

Fait dommageable

Fait qui constitue la cause génératrice d'un dommage. Un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique est assimilé à un fait dommageable unique.

Faute

Toute inobservation par vous des obligations légales ou statutaires, toute erreur de gestion commise par imprudence, négligence ou omission, et tout acte fautif susceptible d'engager *votre** responsabilité civile personnelle ou solidaire.

Force majeure/cas fortuit

Événement imprévisible, irrésistible et indépendant de la volonté de l'*assuré**.

Frais de dépollution (Assurance Responsabilité civile Atteintes à l'environnement et Pertes Pécuniaires environnementales)

Frais engagés à la suite d'une *atteinte à l'environnement**. Ils correspondent exclusivement :

- aux opérations et mesures visant à neutraliser, isoler, confiner, détruire ou éliminer des substances dangereuses,
- à l'enlèvement, au transport et à la mise en décharge des matières polluées ou contaminées ainsi qu'au traitement éventuel qu'elles doivent subir avant leur mise en décharge ou leur destruction.

Frais de dépose et repose

- Frais de dépose de produits défectueux,
- Frais de repose de ceux-ci après réparation, rectification ou confortement,
- Frais de pose des produits de remplacement,
- Frais de démontage, de démolition, de remontage, de reconstruction des biens dans lesquels les produits ont été insérés ou incorporés,
- Frais d'acheminement des biens visant à remplacer les biens défectueux nécessités par les opérations susvisées.

Frais de prévention des *dommege environnementaux (Assurance Responsabilité civile atteintes à l'environnement et Pertes Pécuniaires environnementales)**

Frais légalement engagés pour prévenir ou minimiser les *dommege environnementaux** en cas de menace imminente de tels dommages.

Ils sont constitués des coûts justifiés par la nécessité d'une mise en œuvre correcte et effective des actions de prévention, y compris le coût de l'évaluation de la menace imminente de *dommege environnementaux**, les options en matière d'action, ainsi que les frais administratifs, judiciaires et d'exécution, les coûts de collecte des données et les autres frais généraux, ainsi que les coûts de la surveillance et du suivi.

Frais de réparation des *dommege environnementaux (Assurance Responsabilité civile Atteintes à l'environnement et Pertes Pécuniaires environnementales)**

Frais légalement engagés pour la réparation des *dommege environnementaux** résultant de toute action ou combinaison d'actions, principale ou complémentaire, y compris des mesures d'atténuation ou des mesures transitoires visant à restaurer, réhabiliter ou remplacer les ressources naturelles endommagées ou les services détériorés ou à fournir éventuellement sur un autre site une alternative équivalente à ces ressources ou services.

Ils sont constitués des coûts justifiés par la nécessité d'une mise en œuvre correcte et effective des actions de réparation, y compris le coût de l'évaluation des *dommages environnementaux**, les options en matière d'action, ainsi que les frais administratifs, judiciaires et d'exécution, les coûts de collecte des données et les autres frais généraux, ainsi que les coûts de la surveillance et du suivi.

Frais de retrait de produits livrés

- Frais de communication et d'annonce de l'opération de retrait,
- Frais de repérage et de recherche des produits incriminés,
- Frais de retrait proprement dit, d'extraction, de dépose, de démontage, d'acheminement des produits vers le lieu le plus proche où leur isolement peut être effectué au meilleur coût,
- Frais supplémentaires de main d'œuvre, de location de *matériel**,
- Frais de stockage, lorsque l'injonction de l'autorité compétente rend nécessaire la consignation des produits,
- Frais de destruction des produits incriminés lorsque celle-ci est le seul moyen de neutraliser le danger.

Franchise

Part des dommages restant toujours à votre charge.

Incendie

Combustion avec flammes en dehors d'un foyer normal.

Juridiction

Tribunal juridiquement compétent.

Litige

Réclamation amiable ou judiciaire faite par ou contre *vous**.

Livraison

La remise effective d'un produit, d'une *marchandise**, d'un *matériel** ou d'un service par *vous**. Elle est réputée s'effectuer à partir du moment où *vous** n'êtes plus en mesure d'exercer un contrôle matériel direct sur les conditions d'usage ou de consommation du produit (ou service) ou de modifier ces conditions.

Local

Bâtiment entièrement clos et couvert.

Location-vente

Contrat par lequel le propriétaire d'un bien le loue à une personne qui, à l'expiration des paiements échelonnés, en devient propriétaire.

Matériel

Se reporter aux *Biens mobiliers d'exploitation**.

Mesures conservatoires

Mesures destinées à conserver un droit ou un bien.

Note de couverture (ou contrat provisoire)

Document constatant l'existence d'une garantie provisoire avant l'établissement du contrat d'assurance ou d'un *avenant**.

Nous

*Assureur**.

Nullité

Annulation pure et simple du contrat qui est censé alors n'avoir jamais existé.

Période de validité du contrat

Période comprise entre la date d'effet et la date de résiliation ou de suspension de la garantie ou du contrat.

Pratiques anticoncurrentielles

Pratiques commerciales prohibées lorsque ces pratiques ont délibérément et significativement pour objet ou pour effet, y compris par l'intermédiaire direct ou indirect d'une société du groupe implantée hors de France, de :

- limiter l'accès au marché ou le libre exercice de la concurrence par d'autres entreprises,
- faire obstacle à la fixation des prix par le libre jeu du marché en favorisant artificiellement leur hausse ou leur baisse,
- limiter ou contrôler la production, les débouchés, les investissements ou le progrès technique,
- répartir les marchés ou les sources d'approvisionnement.

Prescription/prescrit

Perte d'un droit lorsqu'il n'a pas été exercé pendant un certain temps.

Réclamation

Mise en cause de *votre** responsabilité, soit par lettre adressée à *vous** ou à *nous**, soit par assignation devant un tribunal civil ou administratif. Un même *sinistre** peut faire l'objet de plusieurs réclamations, soit d'une même victime, soit de plusieurs victimes.

Règles de l'art

Règles définies par les réglementations en vigueur, les normes françaises homologuées ou les normes publiées par les organismes de normalisation des autres Etats membres de l'Union européenne ou des Etats parties à l'accord sur l'Espace économique européen, offrant un degré de sécurité et de pérennité équivalent à celui des normes françaises, ou les marchés de travaux concernés.

Risque

Evénement susceptible de causer des dommages, mais aussi, biens exposés à cet événement.

SEPA

Le système SEPA a notamment pour finalité de sécuriser les paiements et d'organiser les éventuelles contestations.

Dans ce cadre, vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous aurez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée :

- dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé,
- sans tarder et au plus tard dans les 13 mois en cas de prélèvement non autorisé.

Sinistre

• Pour l'assurance des responsabilités générales liées à l'*activité professionnelle** hors professions médicales et pour la garantie de la responsabilité civile immeuble :

Tout dommage ou ensemble de dommages causés à *autrui**, engageant votre responsabilité, résultant d'un *fait dommageable** et ayant donné lieu à une ou plusieurs *réclamations**.

• Pour l'assurance des responsabilités des professions médicales :

Tout dommage ou ensemble de dommages causés à *autrui** engageant *votre** responsabilité résultant d'un *fait dommageable** ou d'un ensemble de *faits dommageables** ayant la même cause technique, imputables aux activités garanties par le contrat, et ayant donné lieu à une ou plusieurs *réclamations**.

• Pour les autres assurances :

La réalisation de l'événement susceptible de mettre en jeu la garantie du contrat.

Souscripteur :

- ICF France pour la police groupe
- L'Adhérent à l'assurance groupe via chacune des adhésions individuelles

Subrogation/subrogé

Etre subrogé dans les droits et actions d'une personne, c'est pouvoir exercer en son lieu et place, ses droits.

Terrorisme

Tout agissement ayant pour but de troubler gravement l'ordre public par l'intimidation ou la terreur, tel que :

- le détournement de tout moyen de transport,
- le vol, l'extorsion, la destruction, toute détérioration ou infraction en matière informatique en lien ou en soutien à une action terroriste,
- toute infraction tendant à offrir à une personne, un groupe de combat ou un mouvement armé, un hébergement, des moyens d'existence ou tout autre moyen de les soustraire aux recherches ou à l'arrestation,
- l'acquisition, la détention, le transport ou le port illégal de produits ou engins explosifs, d'armes, ou de matières nucléaires,
- le recel du produit de l'une des infractions prévues ci-dessus.

Tiers : *Autrui**

Valeurs

- Espèces,
- Lingots, timbres postaux ou fiscaux, chèques, connaissements, effets de commerce, titres, obligations, actions, mandats postaux ou télégraphiques, cartes de paiement ou téléphoniques, tickets restaurants, billets de loterie et autres jeux similaires, tout autre document tenant lieu de monnaie et dont la détention correspond à votre *activité professionnelle**.

Véhicules

Véhicules terrestres à moteur, leurs remorques et semi-remorques, soumis à obligation d'assurance.

Vous (vos, votre)

- Le *souscripteur** dans « Comment fonctionne votre contrat ? » pour ce qui est de la police groupe
- L'*assuré** dans toutes les autres rubriques, y compris dans « Comment fonctionne votre contrat » au niveau de son adhésion individuelle à la police groupe

Quelles sont vos garanties ?

Selon mention à vos conditions particulières, et selon les dispositions décrites ci-après et aux Conventions Spéciales*, sont seules garanties :

- Votre responsabilité civile avant-livraison, ou durant l'exécution d'une prestation de service.
- Votre responsabilité civile après livraison, **hors USA CANADA.**
- Votre assurance responsabilité Civile atteintes à l'environnement et pertes pécuniaires environnementales.
- Votre assurance Défense pénale et Recours.

CE QUI N'EST JAMAIS GARANTI

○Au titre de toutes les garanties du présent contrat

Les dommages :

- occasionnés :
 - par la guerre civile ou étrangère,
 - directement ou indirectement par un tremblement de terre, une éruption volcanique, un affaissement ou glissement du sol, des inondations, raz-de-marée, coulées de boue, chutes de pierres et autres cataclysmes sauf :
 - s'il s'agit de dommages donnant lieu à la constatation de l'état de catastrophes naturelles par Arrêté interministériel. Dans ce cas, ces dommages sont indemnisés dans les conditions fixées par les textes d'application de la loi N° 82-600 du 13 juillet 1982,
 - application des dispositions prévues au titre de la garantie « Dégâts des eaux et autres liquides » en cas d'inondations,
- causés intentionnellement par *vous**, ou avec *votre** complicité, ou par *vos** mandataires sociaux si *vous** êtes une personne morale,
- les conséquences dommageables des actes ou comportements excédant les obligations légales régissant votre activité, à votre initiative ou acceptés par vous, constitutifs de pratiques anticoncurrentielles*, entente* ou abus de position dominante*, au sens des articles L. 420-1 à L. 420-7 du code de commerce français, et 101-102 du traité sur le fonctionnement de l'Union Européenne.
- constitués par les sanctions pénales et leurs conséquences,
- résultant de *votre** participation, ou de celle des personnes dont *vous** répondez, à une rixe (sauf cas de légitime défense), un délit intentionnel ou un crime,

Les dommages ou l'aggravation des dommages causés par :

- des armes ou engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome,
- tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif ou toute autre source de rayonnements ionisants si les dommages ou l'aggravation des dommages :
 - frappent directement une installation nucléaire,
 - ou engagent la responsabilité exclusive d'un exploitant d'installation nucléaire,
 - ou trouvent leur origine dans la fourniture de biens ou de services concernant une installation nucléaire,
- toute source de rayonnements ionisants (en particulier tout radio-isotope) destinée à être utilisée hors d'une installation nucléaire à des fins industrielles, commerciales, agricoles, scientifiques ou médicales.

Toutefois, cette dernière disposition ne s'applique pas aux dommages ou aggravations de dommages causés par des sources de rayonnements ionisants (radionucléides ou appareils générateurs de rayons X) utilisées ou destinées à être utilisées en France, hors d'une installation nucléaire, à des fins industrielles ou médicales, lorsque l'activité nucléaire :

- met en œuvre des substances radioactives n'entraînant pas un régime d'autorisation dans le cadre de la nomenclature des Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (article R 511-9 du Code de l'environnement),
- ne relève pas non plus d'un régime d'autorisation au titre de la réglementation relative à la prévention des risques sanitaires liés à l'environnement et au travail (article R 1333-23 du Code de la santé publique). (Les dommages causés aux biens assurés peuvent toutefois être garantis s'ils résultent d'un acte de *terrorisme** ou d'un *attentat**, en application de l'article L126-2 du Code des assurances, pour l'assurance « *Incendie** et risques annexes ».)

Sont exclus, avec toutes leurs conséquences :

- Les dommages dont l'éventualité ne pouvait être décelée en l'état des connaissances scientifiques et techniques en vigueur au moment où les faits qui en étaient à l'origine ont été commis ;
- Les dommages résultant :
 - de l'utilisation ou de la dissémination d'organismes génétiquement modifiés définis à l'article L 531-1 du Code de l'environnement ou résultant de la mise sur le marché de produits composés en tout ou partie d'organismes génétiquement modifiés,
 - d'encéphalopathies spongiformes subaiguës transmissibles,
- Les dommages résultant de la navigation aérienne et spatiale à savoir :
 - a) les dommages résultant de la navigation aérienne ainsi que l'exploitation des pistes et des tours de contrôle d'installations aéroportuaires, et notamment les dommages de toutes sortes causés par un aéronef (y compris les ULM et les planeurs) ou un engin spatial en vol ou au sol étant précisé que n'est pas considérée comme navigation aérienne faisant l'objet de la présente exclusion, l'utilisation :
 - des parachutes, parapentes, parachutes ascensionnels, delta-planes, kite-surfs, ailes delta ;
 - d'aéronefs civils à titre professionnel et circulant sans personne à bord, à l'exclusion des aéronefs :
 - dont la masse maximale au décollage est supérieure à 4 kg,
 - évoluant en vue directe, à une altitude supérieure à 150 mètres ou dans un rayon supérieur à 100 mètres du télépilote,
 - évoluant dans l'emprise ou à proximité d'un aéroport, ou d'une infrastructure administrative ou dans un espace contrôlé ou une zone réglementée interdite.Ces exclusions ne s'appliquent pas en cas de perte de contrôle involontaire de l'aéronef.
 - b) les dommages résultant de l'exploitation de bases de lancement d'engins spatiaux ;

c) les dommages causés à un aéronef ou un engin spatial en vol ou au sol (y compris à une partie d'aéronefs ou d'engin spatial) ainsi que :

- les dommages qui en découlent causés à son fret, ses passagers ou des tiers,
- les réclamations consécutives à l'immobilisation d'un aéronef ou engin spatial.

Cette exclusion ne s'applique pas :

- aux assurés vendeurs ou fabricants d'un produit incorporé à leur insu dans un aéronef,
- à tout sous-ensemble qui n'a pas été spécifiquement conçu et fabriqué selon les normes aviation et qui n'est pas directement lié à la sécurité, au fonctionnement ou à la navigation,
- aux prestations de services, nettoyage, sécurité et gardiennage des aéroports, catering (fourniture de repas) et manutention des bagages lorsque ces activités ne sont pas réalisées sur la base de normes aviation ou n'ont pas une incidence directe sur le fonctionnement, la navigation ou la sécurité de l'appareil comme par exemple l'avitaillement, l'entretien des pistes, le contrôle des bagages et des passagers.

• **Les dommages résultant de l'exploitation de moyens de transport à remontée mécanique soumis à l'obligation d'assurance par le livre II, titre II du Code des assurances,**

• **Les dommages subis par les ouvrages ou travaux effectués par vous*, y compris ceux dont vous* seriez responsable par l'application des articles 1792 à 1792-4-3 du Code civil ou d'une législation étrangère de même nature,**

• **Les dommages résultant de :**

- travaux souterrains et mines autres qu'à ciel ouvert, de travaux dans les ports ou rades, de construction, entretien, exploitation de barrages, digues, ponts roulants ou ferroviaires, de construction et entretien d'engins de remontées mécaniques, travaux sur voies ferrées, à l'exception des travaux sur les embranchements particuliers ou les voies d'intérêt local,
- la rupture de barrages ou de retenues d'eau dans la mesure où ces ouvrages excèdent quinze mètres de hauteur,

• **Les dommages résultant de votre* participation, de celle des personnes dont vous* êtes civilement responsable :**

- à toute manifestation organisée par vous* et interdite par les pouvoirs publics,
- à toute manifestation, compétition, course ou épreuve (y compris les essais et préparations), en qualité d'organisateur, animateur ou concurrent, nécessitant l'autorisation préalable des pouvoirs publics et/ou soumise à obligation d'assurance spécifique,
- en qualité d'organisateur, animateur ou participant à des activités :
 - de sports aériens (deltaplane, parachute, parapente, planeur, kite-surf), de pilotage d'appareils aériens, de saut à l'élastique,
 - de navigation sur des bateaux à moteur, sur des voiliers sauf participation sur des voiliers ne dépassant pas six mètres, de ski nautique.

• **Les dommages résultant :**

- de l'exercice par l'assuré des activités définies aux articles L211-1 et L231-1 du Code du tourisme nécessitant l'immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours ou au registre des exploitants de voitures de tourisme avec chauffeur prévus à l'article L141-3 du même code
- de tirs de feux d'artifice,

○Au titre de l'assurance Responsabilité civile liée aux activités professionnelles dont le détail des garanties et des exclusions figure dans les Conventions Spéciales* de Responsabilité civile:

• **Les dommages résultant des activités* suivantes :**

- conseil financier y compris activité de contrôle financier et mission de direction financière déléguée, conseil en environnement, en gestion de patrimoine,
- fabrication d'aliments de bétail, de semences, engrais, terreau,
- fabrication ou vente de matériels médicaux invasifs à titre permanent,
- fabrication de produits destinés à être intégrés dans l'industrie aéronautique ou ferroviaire,
- fabrication de produits pharmaceutiques soumis à l'autorisation de mise sur le marché.

• **Les dommages résultant de la pratique de la chirurgie esthétique.**

Comment fonctionne votre contrat ?

QUAND ET OÙ S'APPLIQUE VOTRE CONTRAT ?

• À PARTIR DE QUAND ÊTES-VOUS ASSURÉ?

• Aux dates et heure indiquées aux Conditions Particulières lors de la souscription de votre contrat. Il en est de même pour tout *avenant*.*.

• QUELLE EST LA DURÉE DE VOTRE CONTRAT?

*Votre** contrat est annuel. Il est automatiquement reconduit d'année en année à chaque *échéance** anniversaire. Cette durée est rappelée par une mention en caractères apparents figurant dans les Conditions Particulières au-dessus de *votre** signature.

• OÙ S'EXERCENT VOS GARANTIES?

Voir vos Conventions Spéciales *

Le présent contrat est sans effet :

- lorsqu'une interdiction de fournir un contrat ou un service d'assurance s'impose à l'*assureur** du fait de sanction, restriction, ou prohibition prévues par les lois et règlements,

- ou lorsque les biens et/ou les *activités assuré(e)s** sont soumis à une quelconque sanction, restriction, embargo total ou partiel ou prohibition prévus par les lois et les règlements.

LA RESILIATION DE VOTRE CONTRAT	PAR QUI	
	VOUS*	NOUS*
COMMENT ?		
Par déclaration faite contre récépissé au siège social ou chez le représentant de votre assureur*	oui	
Par acte extra-judiciaire	oui	
Par lettre recommandée, le début du délai de préavis éventuel étant fixé à la date d'envoi de la lettre recommandée, le cachet de la poste faisant foi	oui	
Par lettre recommandée adressée à votre* dernier domicile connu (un accusé de réception étant nécessaire dans les cas prévus par l'article L.113-16 du Code des assurances)		oui

LA RESILIATION DE VOTRE CONTRAT	PAR QUI			
	VOUS*	NOUS*	l'administrateur ou liquidateur	de plein droit
QUAND ?				
À chaque échéance anniversaire*, moyennant préavis de deux mois selon les modalités fixées aux Conditions Particulières	oui	oui		
Lors d'un transfert de propriété des biens assurés	oui (1)	oui		
Dans les 3 mois qui suivent :				
· un changement de : - domicile	oui	oui		
- situation matrimoniale	oui	oui		
- régime matrimoniale	oui	oui		
- profession	oui	oui		
· votre retraite professionnelle pour la partie du contrat en relation directe avec ces événements et qui ne se retrouve pas dans la situation nouvelle	oui	oui		
En cas de non-paiement des cotisations		oui		
En cas d'aggravation du risque*		oui		
Après sinistre*		oui		
Lors : - d'une procédure de sauvegarde de votre établissement - d'un redressement judiciaire de votre établissement - d'une liquidation judiciaire de votre établissement	oui(2)		oui	
Dans le cas où nous* refusons de réduire la cotisation malgré une diminution du risque* due à des circonstances nouvelles	oui			
En cas de révision de la cotisation pour cause de majoration pour raison technique des tarifs utilisés par nous* et au-delà seulement de la majoration liée à la variation de l'indice*	oui			
Dans le mois qui suit la notification de la résiliation par nous*, après sinistre*, d'un autre contrat	oui			
En cas de retrait total de notre* agrément				oui
En cas de disparition totale du risque* suite à un événement non garanti				oui
En cas de réquisition				oui

(1) En cas de transfert de propriété des biens assurés (vente, donation, héritage), l'assurance continue de plein droit au profit du nouveau propriétaire des biens assurés. Celui-ci peut :

- soit demander le transfert du contrat à son nom, sauf avis contraire de celui-ci, les garanties, et franchises sont celles qui régissent le contrat,
- soit résilier le contrat.

(2) l'autorisation du juge-commissaire est nécessaire

Important

En cas de résiliation entre 2 échéances anniversaires*, la part de cotisation correspondant à la période postérieure à la résiliation ne nous* est pas acquise. Elle doit vous* être remboursée si elle a été perçue d'avance.

Toutefois, cette part de cotisation nous* reste acquise à titre d'indemnité en cas de résiliation par nous*-même pour :

- non-paiement des cotisations,
- ou nullité* du contrat pour fausse déclaration intentionnelle.

● LA PRESCRIPTION

Pour intenter une action, c'est-à-dire exercer le droit de former une demande susceptible d'être soumise à l'appréciation d'un juge, *vous** disposez, ainsi que MMA d'un délai de 2 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 MMA 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 ou qu'ils ont été dans l'impossibilité d'agir.

Quand *votre** action contre MMA a pour cause le recours d'un *tiers** (principalement dans le cadre de la recherche de votre responsabilité par un *tiers**), le délai de *prescription** ne court que du jour où ce *tiers** a exercé une action en justice contre *vous** ou a été indemnisé par *vous**.

Passé ce délai, il y a *prescription** : toute action dérivant du contrat d'assurance est éteinte.

Le délai de *prescription** est interrompu :

- soit par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par MMA à *votre** dernier domicile connu en ce qui concerne le paiement de la cotisation, ou adressée par *vos** soins à MMA en ce qui concerne le règlement d'un *sinistre**,
- soit par désignation de l'expert à la suite d'un *sinistre**,
- soit par des causes ordinaires d'interruption de la *prescription** :
 - la reconnaissance par MMA de votre droit à bénéficier de la garantie contestée,
 - un acte d'exécution forcée (exemples : commandement de payer, saisie),
 - l'exercice d'une action en justice y compris en référé, devant une *juridiction** incompétente ou en cas d'annulation de l'acte de saisine pour vice de procédure. L'interruption dure alors jusqu'au terme de cette procédure, sauf carence des parties pendant 2 ans, désistement ou rejet définitif de la demande de celui qui agissait en justice.

L'interruption fait courir un nouveau délai de 2 ans.

Le délai de *prescription** est porté à 10 ans dans les contrats d'assurance contre les *accidents** atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants-droit de l'*assuré** décédé.

Tout désaccord sur l'expiration ou l'interruption du délai de *prescription** peut être soumis aux *juridictions** compétentes.

QU'EST-CE QUI SERT À ÉTABLIR OU MODIFIER VOTRE CONTRAT ?

VOS DÉCLARATIONS

01- DÉCLARATION DU RISQUE

*Votre** contrat est établi et la cotisation calculée d'après les déclarations que *vous** avez faites et les réponses que vous nous avez apportées afin de déterminer vos besoins et apprécier votre risque lors de la souscription ou lors du dernier *avenant**. Ces déclarations sont reproduites aux Conditions Particulières.

En cours de contrat, *vous** devez *nous** aviser de toute modification de ces déclarations, par lettre recommandée, dans les 15 jours à partir du moment où *vous** en avez eu connaissance.

En ce qui concerne les modifications du *chiffre d'affaires, une seule déclaration par année d'assurance suffit au moment de l'*échéance anniversaire** de *votre** contrat. Elle doit refléter la situation de *votre** *risque** au jour de cette échéance.**

***Vous** pouvez réaliser *votre** déclaration :**

- soit par lettre recommandée,
- soit au moyen de l'*avis d'échéance* qui *vous** est adressé à chaque *échéance anniversaire**.

En cas d'aggravation du *risque, *nous** pouvons :**

- soit *vous** proposer une augmentation de la cotisation. Si *vous** la refusez, *nous** pouvons résilier le contrat moyennant un préavis de 30 jours,
- soit résilier le contrat moyennant préavis de 10 jours.

En cas de diminution du *risque :**

- la cotisation doit être réduite en conséquence,
- sinon, *vous** pouvez dénoncer le contrat. La résiliation prend alors effet trente jours après la dénonciation et *nous** devons alors *vous** rembourser la portion de cotisation afférente à la période pendant laquelle l'assurance n'est plus acquise.

QUELLES SONT LES CONSÉQUENCES DE DÉCLARATIONS NON CONFORMES À LA RÉALITÉ ?

• En cas de réticence ou fausse déclaration intentionnelle : la **nullité*** du contrat peut être prononcée quand cette réticence ou fausse déclaration change l'objet du risque ou en diminue l'opinion pour l'assureur, alors même que le risque omis ou dénaturé par l'assuré a été sans influence sur le **sinistre***.

• En cas d'omission ou inexactitude non intentionnelle constatée :

- avant tout **sinistre***, nous* pouvons :

- soit maintenir le contrat moyennant une augmentation de la cotisation,

- soit résilier le contrat dix jours après vous* avoir notifié, par lettre recommandée, notre* décision. Nous* vous* restituons, dans ce cas, la portion de cotisation afférente à la période pendant laquelle l'assurance n'est plus acquise.

- après **sinistre***, l'indemnité due est réduite dans la proportion de la cotisation payée par rapport à celle qui aurait dû l'être si les déclarations avaient été exactes.

En cas d'insuffisance portant sur le **chiffre d'affaires***, aucune réduction de l'indemnité n'est appliquée du fait de cette inexactitude si votre* contrat, à l'échéance anniversaire* précédant le **sinistre***, était conforme à la réalité du **risque*** à cette échéance. Cette disposition est assortie d'une tolérance de trente jours calendaires supplémentaires.

Les sanctions opposables au **souscripteur*** le sont également à toute personne ayant la qualité d'**assuré***.

O2- DÉCLARATIONS D'AUTRES ASSURANCES COUVRANT LES MÊMES RISQUES

Si les **risques*** couverts par le présent contrat font ou viennent à faire l'objet d'une autre assurance, vous* devez immédiatement nous* déclarer le nom de l'autre **assureur*** et les sommes assurées.

QUELLES SONT LES CONSÉQUENCES DE LA NON-DÉCLARATION ?

• **Souscription dolosive ou frauduleuse** : nous* pouvons en demander la **nullité*** et réclamer, en outre, des dommages et intérêts,

• **Souscription sans fraude** : chacune des assurances produit ses effets dans les limites des garanties du contrat, quelle que soit sa date de souscription. Dans ces limites, le bénéficiaire du contrat peut obtenir l'indemnisation de ses dommages auprès de l'**assureur*** de son choix. L'indemnité due par les **assureurs*** ne peut dépasser le montant de la valeur de la chose assurée au moment du **sinistre***.

L'ÉVOLUTION DES MONTANTS DES GARANTIES

• LES MONTANTS DES GARANTIES ET DES FRANCHISES NE SONT PAS INDEXEES

• REVALORISATION À NOTRE INITIATIVE À L'ÉCHÉANCE ANNIVERSAIRE

Nous* pouvons également revaloriser les montants de **garanties** et/ou de **franchises*** indiqués dans votre* contrat. Dans ce cas, nous* vous* informerons des nouveaux montants et de leur date d'application.

Si vous* n'acceptez pas cette revalorisation, vous* disposez de 30 jours pour nous* demander la résiliation de votre* contrat. Dans ce cas, la résiliation prendra effet 30 jours après l'envoi de votre* lettre recommandée.

Ces dispositions ne concernent pas la revalorisation des franchises fixées par les Pouvoirs Publics.*

COTISATION : VOS DROITS ET OBLIGATIONS

● COMMENT EST-ELLE CALCULÉE?

Selon *vos** déclarations faites à la souscription ou en cours de contrat et figurant aux Conditions Particulières.

Les actes de gestion (quittance, recouvrement), ainsi que les modifications contractuelles à *votre** initiative, donnent éventuellement lieu à la perception de frais. Ces frais de gestion sont dans ce cas mentionnés sur l'appel de cotisation ou l'échéancier.

● COMMENT DOIT-ELLE ÊTRE PAYÉE?

Elle est payable d'avance à l'échéance anniversaire*

- chez *Votre assureur Conseil* désigné aux Conditions Particulières,
- ou par prélèvement bancaire.

Si vous avez opté pour un règlement par prélèvements bancaires SEPA, vous vous engagez à informer votre assureur Conseil de toute modification des coordonnées figurant sur le mandat de prélèvement SEPA que vous avez signé.

Vous trouverez sur votre échéancier la date et le montant des prélèvements, ainsi que la Référence Unique du Mandat (RUM) SEPA et l'ICS correspondant à votre assureur conseil, conformément à la réglementation en vigueur.

Par conséquent, votre échéancier vaut notification préalable dérogatoire à l'obligation de pré-notification de 14 jours minimum avant chaque prélèvement. Dans l'hypothèse d'une modification affectant la date, le montant des prélèvements, la RUM ou l'ICS, une nouvelle information vous sera communiquée, par tout moyen, préalablement aux prélèvements concernés.

Vous devez vous assurer de l'approvisionnement de votre compte bancaire.

Le système SEPA a notamment pour finalité de sécuriser les paiements et d'organiser les éventuelles contestations.

Dans ce cadre, vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous aurez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée :

- dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé,
- sans tarder et au plus tard dans les 13 mois en cas de prélèvement non autorisé.

Toute contestation ou annulation abusive de ce prélèvement est susceptible d'engager votre responsabilité à l'égard de MMA et de générer à votre charge des frais de mise en demeure liés à l'action en paiement diligentée par MMA ou votre assureur conseil.

En cas de non-respect de vos engagements (alimentation du compte, mise à jour des coordonnées du mandat) il pourra être mis fin par l'assureur aux prélèvements bancaires du ou des contrat(s) concerné(s) ; la totalité des sommes restant dues au titre du ou des contrat(s) d'assurance jusqu'à l'échéance principale devenant immédiatement exigible.

Pour toute demande, réclamation, ou modification relative à un prélèvement SEPA, vous pouvez vous adresser à votre assureur conseil.

● QUE SE PASSE-T-IL SI VOUS NE PAYEZ PAS LA COTISATION?

À défaut de paiement d'une cotisation ou d'une fraction de cotisation **dans les 10 jours qui suivent son échéance**, *nous** adressons, à *votre** dernier domicile connu, une lettre recommandée dont *vous** pourrez en supporter les frais qui, sauf paiement entre-temps :

- suspend les garanties à l'expiration d'un délai de **30 jours**,
- résilie le contrat à l'expiration d'un délai supplémentaire de **10 jours**.

Les frais d'envoi de cette lettre recommandée sont à *votre** charge.

Même si le contrat est suspendu pour non-paiement d'une cotisation, *vous** devez payer les cotisations venant ultérieurement à échéance.

● QUE POUVEZ-VOUS FAIRE EN CAS D'AUGMENTATION DE LA COTISATION?

En cas de majoration de tarif lors d'une *échéance anniversaire**, *vous** pouvez résilier le contrat.

Dans ce cas, *vous** devez *nous** notifier la résiliation dans les 30 jours suivant la réception de l'appel de cotisation ou de l'échéancier. La résiliation prend effet un mois après la notification. *Vous** devez alors acquitter, au tarif ancien, la cotisation due pour la période comprise entre la dernière échéance et la date d'effet de la résiliation.

● RECOUVREMENT DES COTISATIONS

Le souscripteur reconnaît être informé que la société "MMA IARD" Société Anonyme au capital de 537 052 368 euros, entreprise soumise au Code des Assurances, RCS le MANS n° 440 048 882, dont le siège social est situé 14 Bd Marie et Alexandre OYON à LE MANS, est mandatée par la compagnie d'assurance DAS identifiée aux Conditions générales et/ou particulières pour recouvrer en son nom et pour son compte L'ensemble des sommes dues (prime, frais, pénalités) par le souscripteur au titre du contrat d'assurance souscrit |

Annexes : Votre information

● AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'autorité chargée du contrôle des entreprises d'assurances qui accordent les garanties prévues par le présent contrat est l'ACPR (AUTORITÉ DE CONTRÔLE PRUDENTIEL ET DE RÉOLUTION) - 61 rue Taitbout - 75436 PARIS CEDEX 09.

● CONVENTION DE PREUVE

Dans ses rapports avec MMA, le *Souscripteur** et l'assuré* reconnaissent la validité et la force probante des courriers électroniques échangés entre eux ainsi que la reproduction des différents éléments (journaux de connexion ou « fichiers logs ») et informations émanant du système d'information sauvegardés et conservés par MMA sur des supports informatiques et dans des conditions en garantissant l'intégrité et l'inaltérabilité.

Le *Souscripteur**, l'assuré* et l'*Assureur** s'engagent par les présentes à accepter qu'en cas de *litige**, ces éléments et informations ainsi que les signatures électroniques et les certificats émis par des autorités de certification référencées par MMA utilisés, quels que soient l'opération et/ou le contrat en cause, et conservés jusqu'au terme du délai légal de *prescription** sont admissibles devant les tribunaux et feront preuve des données et des faits qu'ils contiennent ainsi que des engagements qu'ils expriment, et plus particulièrement l'identification du *Souscripteur** et de l'*assuré** ainsi que la preuve de son consentement aux opérations effectuées (souscription, modification, virement prélèvement, ...). En cas de désaccord entre l'*assureur**, l'assuré* et le *souscripteur** sur ces données, les *juridictions** compétentes pourront être saisies pour apprécier la portée de l'éventuelle preuve contraire.

● COURRIER ÉLECTRONIQUE

L'*Assuré** est seul garant de l'actualité et de la véracité de son adresse électronique fournie et, le cas échéant, mise à jour ultérieurement. En conséquence, l'*Assuré** s'engage à vérifier et à mettre à jour régulièrement son adresse électronique.

● LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

Les données à caractère personnel vous concernant sont utilisées dans le cadre de la passation, la gestion et l'exécution de votre contrat. Ces informations peuvent aussi faire l'objet :

- De traitements à des fins de gestion commerciale, sauf opposition de votre part,
- De traitements de contrôle interne,
- De Traitements spécifiques et d'informations aux autorités compétentes dans le cadre des dispositions législatives et réglementaires en vigueur et notamment celles relatives à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme,
- de traitements de lutte contre la fraude à l'assurance qui peuvent entraîner une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

Les données sont destinées à MMA IARD, responsable des traitements, et pourront être transmises, dans les limites de leurs habilitations, aux entités, mandataires et partenaires qui lui sont contractuellement ou statutairement liés et à des organismes professionnels.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition, en vous adressant par courrier au Service Réclamations Clients MMA Informatiques et libertés 14 boulevard Marie et Alexandre Oyon 72030 LE MANS CEDEX 9.

Nous vous informons que vous êtes susceptible de recevoir un appel de l'un de nos conseillers, cet appel pouvant faire l'objet d'une double écoute et d'un enregistrement à des fins d'amélioration du service proposé et de formation de nos équipes. Vous pouvez vous opposer à ce traitement en ne donnant pas suite à cet appel.

● LA RÉCLAMATION: COMMENT RÉCLAMER?

LEXIQUE

Mécontentement

Incompréhension définitive de l'*assuré**, ou désaccord, sur la réponse ou la solution apportée, avec manifestation d'un sentiment d'injustice subie, exprimée dans le cadre d'une *réclamation**. L'injure ou l'insulte ne sont pas considérées contractuellement comme l'expression d'un mécontentement.

Réclamation

Déclaration actant, par téléphone, par courrier, par mail ou en face à face, le *mécontentement** d'un client envers l'*assureur**.

LA RÉCLAMATION : COMMENT RÉCLAMER ?

En face à face, par téléphone, par courrier ou email, en cas de difficultés dans l'application des dispositions du présent contrat :

1) Contactez votre interlocuteur de proximité

- soit votre **Assureur Conseil**,

- soit votre **correspondant sur la cause spécifique de votre *mécontentement** (assistance, sinistre*, prestation santé...)**.

L'Assureur Conseil transmettra, si nécessaire, une question relevant de compétences particulières, au service chargé, en proximité, de traiter votre *réclamation** sur cette question.

Votre interlocuteur est là pour vous écouter et vous apporter une réponse avec, si besoin, l'aide des services MMA concernés.

Vous recevrez un accusé de réception sous 10 jours ouvrables maximum.

Vous serez tenu informé de l'avancement de l'examen de votre situation, et recevrez, sauf exception, une réponse au plus tard dans les deux mois qui suivent la réception de votre *réclamation**.

2) Si votre *mécontentement** persiste, ou si ce premier échange ne vous donne pas satisfaction, vous pourrez solliciter directement le **Service Réclamations Clients** – ses coordonnées figurent dans la réponse faite à votre *réclamation**

Les coordonnées du service client sont les suivantes :

- Par courrier simple : service Réclamations Clients – 14 boulevard Alexandre et Marie Oyon – 72030 LE MANS CEDEX 9
- Par mail : service.reclamations@groupe-mma.fr

– Le Service Réclamations Clients, après avoir réexaminé tous les éléments de votre demande, vous fera part de son analyse dans les deux mois.

3) En cas de désaccord avec cette analyse, vous aurez alors la possibilité de solliciter l'avis d'un Médiateur.

Le Service Réclamations Clients vous aura transmis ses coordonnées.

En cas d'échec de cette démarche, vous conservez naturellement l'intégralité de vos droits à agir en justice.

Vous retrouverez ces informations sur mma.fr rubrique Contacts.