



## CONDITIONS GÉNÉRALES



[www.novelia.fr](http://www.novelia.fr)

## VOS CONDITIONS GÉNÉRALES

Vous venez de souscrire un contrat « Protection Juridique » lequel vous donne accès à des garanties pour la prise en charge de vos litiges.

Un document d'information présentant le produit d'assurance - ou DIP - vous a été remis avant la souscription de votre contrat, afin de vous informer des principales garanties et exclusions de ce contrat.

Le(s) contrat(s) que vous venez de souscrire est (sont) régi(s) par le Code des assurances. Il(s) est (sont) composé(s) :

- **des présentes Conditions Générales**, contenant la description de vos garanties d'assurance assorties de leurs limites et exclusions. Elles détaillent également les obligations que vous devez respecter tout au long de l'exécution du contrat.

La première partie des présentes Conditions Générales concerne la Protection Juridique du particulier et la deuxième la Protection Juridique du bailleur.

Seules les dispositions relatives à la vie du contrat sont communes.

- **des Conditions Particulières**, lesquelles précisent les dispositions propres à votre contrat, sur la base de vos déclarations lors de la souscription.

Les contrats Protection Juridique du Particulier et Protection Juridique du Bailleur sont souscrits séparément et font l'objet de deux Conditions Particulières distinctes.

Afin de profiter pleinement des garanties que vous avez sélectionnées, nous vous invitons à les lire attentivement et à les conserver afin de pouvoir vous y reporter.

Pour faciliter la compréhension de votre contrat vous pouvez vous reporter aux définitions situées aux articles 1 et 2 des présentes Conditions Générales.



# SOMMAIRE

<b>1. LA PROTECTION JURIDIQUE DU PARTICULIER</b> _____	<b>4</b>	<b>3. VIE DU CONTRAT</b> _____	<b>21</b>
1.1. Quels sont les services offerts par votre contrat de Protection Juridique ? _____	4	3.1. Prise d'effet et durée du contrat _____	21
1.2. Étendue territoriale des garanties _____	4	3.2. Vos déclarations _____	21
1.3. Période de validité _____	4	3.3. Vos cotisations _____	22
1.4. Définitions _____	4	3.4. Résiliation du contrat _____	22
1.5. Les garanties _____	5	3.5. Prescription _____	24
1.6. Fonctionnement des garanties en cas de sinistre _____	10	3.6. Preuve - dématérialisation _____	25
		3.7. Signature électronique _____	25
<b>2. LA PROTECTION JURIDIQUE DU BAILLEUR</b> _____	<b>13</b>	<b>4. VOS DROITS</b> _____	<b>26</b>
2.1. Quels sont les services offerts par votre contrat de Protection Juridique ? _____	13	4.1. Droit de renonciation _____	26
2.2. Étendue territoriale des garanties _____	13	4.2. Démarchage téléphonique _____	26
2.3. Période de validité _____	13	4.3. Réclamations _____	27
2.4. Définitions _____	13	4.4. Protections des données personnelles _____	27
2.5. Les garanties _____	14	4.5. Autorité de Contrôle Prudenciel et de Résolution _____	28
2.6. Fonctionnement des garanties en cas de sinistre _____	17		

# 1. LA PROTECTION JURIDIQUE DU PARTICULIER

## 1.1. QUELS SONT LES SERVICES OFFERTS PAR VOTRE CONTRAT DE PROTECTION JURIDIQUE ?

### • Un service d'information juridique par téléphone (article 1.5.2)

Dans le cadre des domaines garantis (article 1.5.3), des juristes répondent par téléphone à vos demandes d'informations juridiques d'ordre pratique, vous renseignent en prévention de tout litige ou vous guident lors de votre déclaration de litige.

### • Un service spécialisé dans la gestion amiable des litiges

Afin d'éviter les lenteurs ou les aléas liés à une procédure, une équipe de juristes intervient dans vos intérêts afin de privilégier un règlement amiable des litiges garantis (article 1.6.3.1).

### • En cas de procédure, le libre choix de votre avocat

Si dans le cadre du traitement de votre litige, il est nécessaire de faire appel à un avocat, vous pouvez choisir votre conseil habituel, ou choisir un avocat parmi ceux inscrits au barreau du tribunal compétent.

Nous pouvons enfin, si vous le préférez et sur demande écrite de votre part, vous proposer un avocat parmi nos correspondants habituels.

Dans tous les cas, ses honoraires seront pris en charge dans les limites précisées à l'article 1.6.3.4.

## 1.2. ÉTENDUE TERRITORIALE DES GARANTIES

Les garanties du présent contrat s'exercent devant les tribunaux siégeant en France Métropolitaine et dans les départements d'Outre-Mer, les principautés de Monaco et d'Andorre ainsi que dans les pays limitrophes où s'exerce votre activité, si vous êtes travailleur frontalier.

Elles s'exercent également à l'occasion de séjours temporaires de moins de trois mois (**hors séjours professionnels**) et pour des litiges relatifs à cette villégiature dans l'ensemble des pays membres de l'Union européenne ainsi qu'en Suisse.

Pour les litiges concernant votre résidence principale et secondaire, les garanties concernent exclusivement les biens situés en France Métropolitaine.

## 1.3. PÉRIODE DE VALIDITÉ

Sous réserve des délais de carence visés aux articles 1.5.3.3 et du paiement de la cotisation, la garantie est acquise pour les litiges qui résultent d'événements survenus entre la date d'effet du contrat et la date de résiliation.

## 1.4. DÉFINITIONS

### • ASSUREUR :

› **Nom et adresse de la société d'assurance** : Suravenir Assurances, entreprise régie par le Code des assurances, société anonyme au capital entièrement libéré de 45 323 910 €, siège social : 2 rue Vasco de Gama - Saint-Herblain - 44931 Nantes cedex 9, immatriculée au RCS de Nantes sous le n° 343 142 659. Société soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 4 place de Budapest - 75436 Paris cedex 9. L'assureur est désigné par le terme « nous » dans les présentes Conditions Générales.

› **Nom et adresse de l'intermédiaire** : SASU au capital de 1 000 000 €, société de courtage en assurances, siège social : 30 boulevard de la Tour d'Auvergne - CS 86523 - 35065 Rennes cedex, Siren B 383 286 473 RCS Rennes, n° Orias 07 001 889 (vérifiable sur [www.orias.fr](http://www.orias.fr)). Société soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex 9. Novélia commercialise ce contrat dans le cadre d'un partenariat de distribution avec Suravenir Assurances.

• **CONFLITS D'INTÉRÊTS** : lorsque nous devons simultanément défendre vos intérêts et ceux d'un (de) tiers ou lorsque nous intervenons simultanément au titre de la garantie Protection Juridique et au titre d'un autre contrat d'assurance.

• **DÉLAI DE CARENCE** : période durant laquelle notre garantie ne vous est pas acquise, malgré votre souscription, lorsque les litiges énumérés à l'article 1.5.3.3 y trouvent leur origine.

• **DÉPENS** : frais de justice entraînés par le procès, à l'exclusion des honoraires d'avocat (droits, taxes, redevances). À moins d'une décision contraire du tribunal, la partie qui gagne le procès peut se faire rembourser les dépens par le perdant.

• **EN PRINCIPAL** : montant de l'enjeu financier, objet du litige, confirmé par la présentation de pièces justificatives, hors pénalités de retard, intérêts et demandes annexes.

• **FAIT GÉNÉRATEUR** : événement ou difficulté juridique à l'origine du litige indépendamment de toute réclamation.

• **JURIDIQUEMENT INSOUTENABLE** : caractère non défendable de votre position ou de votre litige au regard de la loi et de la jurisprudence en vigueur.

• **LITIGE** : situation conflictuelle vous opposant à un (des) tiers et vous conduisant à faire valoir une réclamation ou un droit contesté, à résister à une réclamation ou à vous défendre devant toute juridiction.

• **PLAFOND DE GARANTIE** : montant maximum des frais et honoraires que nous sommes susceptibles de prendre en charge pour un même litige.

• **SEUIL D'INTERVENTION** : montant du litige en principal au-dessous duquel nous n'intervenons pas ou nous limitons notre intervention à la recherche d'une solution amiable ou judiciaire.

• **TIERS** : toute personne identifiée, physique ou morale qui, n'ayant pas la qualité d'assuré, est étrangère au présent contrat.

• **VOUS** : l'assuré en tant que souscripteur, votre conjoint, concubin ou partenaire d'un Pacte Civil de Solidarité (Pacs) ainsi que vos enfants fiscalement à charge ou ceux de votre conjoint ou concubin ou partenaire d'un Pacte Civil de Solidarité (Pacs).

## 1.5. LES GARANTIES

### 1.5.1. Objet du contrat

En cas de litige garanti vous opposant à un tiers, nous assurons, dans les conditions prévues au présent contrat, la défense de vos intérêts, que nous ayons à les faire valoir ou à les protéger, par voie amiable ou par voie judiciaire.

Nous prenons en charge les honoraires d'avocat et frais nécessaires au règlement du litige selon les conditions définies à l'article 1.6.3.2.

### 1.5.2. Informations juridiques par téléphone

Dans les domaines garantis décrits à l'article 1.5.3 ci-dessous, nous mettons à votre disposition notre équipe de juristes afin de :

- > répondre par téléphone à vos demandes d'informations juridiques d'ordre pratique,
- > vous renseigner en prévention de tout litige,
- > vous guider lors de votre déclaration de litige.

Si votre demande nécessite des recherches, notre réponse pourra intervenir dans un délai différé de 24h après, le cas échéant, prise d'un rendez-vous téléphonique.

### 1.5.3. Ce qui est couvert : les garanties

Selon la formule que vous avez choisie, indiquée sur vos Conditions Particulières, nous intervenons en cas de litiges survenant dans le cadre de votre vie privée ou salariée dans les conditions ci-après :

#### 1.5.3.1. Garanties en formule Budget

Ces garanties s'appliquent pour les litiges dont la valeur en principal est supérieure à 300 € TTC.

#### HABITAT (RÉSIDENCE PRINCIPALE OU SECONDAIRE SITUÉE EN FRANCE MÉTROPOLITAINE)

##### • Litiges relatifs à l'achat ou à la vente

Sont garantis les litiges vous opposant au vendeur ou à l'acquéreur du bien immobilier ainsi qu'aux divers intervenants à la transaction (agence immobilière, professionnels chargés des diagnostics obligatoires, notaire...).

*Par exemple :*

- > un compromis de vente a été signé avec un acquéreur chez un agent immobilier et l'acquéreur refuse de verser les indemnités dues alors qu'il a décidé de se désengager de la vente,
- > vous souhaitez mettre en cause la responsabilité d'un diagnostiqueur, d'une agence immobilière ou d'un notaire,
- > vous découvrez après l'achat un défaut et souhaitez exercer un recours contre le vendeur.

##### • Litiges en qualité de locataire d'un bien immobilier y compris location saisonnière

Sont garantis les litiges vous opposant à votre bailleur concernant la conclusion, l'exécution, le renouvellement ou la résiliation du contrat de bail, qu'il s'agisse de votre résidence principale ou d'une location saisonnière.

**Les litiges sont garantis après l'expiration d'un délai de carence d'un an à compter de la date d'effet du présent contrat** (sauf pour les locations saisonnières).

##### • Litiges de voisinage

Sont garantis les litiges en matière de voisinage, servitude, mitoyenneté et bornage.

**Les litiges sont garantis après l'expiration d'un délai de carence d'un an à compter de la date d'effet du présent contrat.**

##### • Litiges en matière de copropriété

Sont garantis les litiges vous opposant au syndic de copropriété, au syndicat des copropriétaires ou à un autre copropriétaire.

**Sont exclus de cette garantie les litiges liés à l'activité de syndic bénévole ou de président ou membre du conseil syndical.**

##### • Litiges en matière d'urbanisme

Sont garantis les litiges relatifs à des décisions d'urbanisme ou d'expropriation concernant votre résidence principale ou secondaire.

**La contestation d'un permis déposé par un voisin n'est pas couverte au titre de cette garantie mais au titre de la garantie « Litiges de voisinage, mitoyenneté et bornage ».**

## CONSOMMATION DE BIENS ET SERVICES (HORS AUTOMOBILE)

Sont garantis les litiges découlant de vos relations en tant que consommateur concernant l'achat, la vente, la location de biens mobiliers ou la réalisation de prestations de services ou de loisirs.

*Par exemple :*

- > vous venez de commander un canapé dans un magasin et la livraison est non conforme à la commande,
- > vous avez un litige avec un site marchand suite à un achat sur internet,
- > vous êtes en litige avec une agence de voyage, une compagnie aérienne, un club de sport...

### **Sont exclus les litiges :**

- > **concernant les travaux immobiliers, intérieurs et extérieurs de toute nature,**
- > **vous opposant à un non professionnel.**

## AUTOMOBILE

Sont garantis les litiges relatifs à l'achat, la vente, la location, l'entretien ou l'assurance d'un véhicule terrestre à moteur utilisé à titre privé.

### **Sont exclus les litiges :**

- > **découlant des infractions au Code de la route,**
- > **en cas de défaut de permis de conduire.**

## DROIT DU TRAVAIL

Sont garantis :

- **Les litiges individuels du travail** en votre qualité de salarié ou d'agent public en ce qui concerne la conclusion, l'exécution ou la rupture du contrat de travail **à l'expiration d'un délai de carence d'un an à compter de la date d'effet du présent contrat.**

### **Sont exclus les litiges résultant :**

- > **d'un conflit collectif du travail,**
- > **d'un licenciement collectif.**

**Les litiges relatifs à une rupture conventionnelle d'un contrat de travail ne sont pas garantis,** sauf si le litige concerne la remise en cause d'une rupture conventionnelle.

### • **Les emplois familiaux**

Pour les litiges découlant de vos relations en tant qu'employeur d'une femme de ménage, d'une assistante maternelle ou d'un(e) employé(e) de maison dès lors que cet emploi est régulièrement déclaré aux organismes sociaux.

*Par exemple :*

- > vous n'avez pas été payé(e) de vos heures supplémentaires,
- > suite à plusieurs contrats à durée déterminée successifs, vous estimez que votre contrat de travail doit être requalifié en contrat à durée indéterminée,
- > votre employeur n'a pas respecté la procédure de licenciement ou vous contestez votre licenciement pour faute grave.

## SANTÉ - PRÉVOYANCE - PRESTATIONS SOCIALES ADMINISTRATION

Sont garantis les litiges :

- > avec un organisme de Sécurité sociale ou un organisme de remboursements complémentaires,
- > avec un professionnel de santé ou un établissement hospitalier vous ayant causé un préjudice direct,
- > relatifs aux accidents du travail et maladies professionnelles,
- > vous opposant aux caisses d'allocations familiales, caisses de retraite, et d'assurance chômage.

## AIDE AUX VICTIMES

Nous intervenons quand vous êtes victime :

- > d'infractions pénales,
- > d'usurpation d'identité,
- > d'atteinte à votre image sur internet (E-réputation),
- > d'usurpation de vos plaques d'immatriculation.

Dans l'ensemble de ces situations, vous devez avoir déposé plainte.

L'atteinte à votre E-réputation se caractérise par la diffusion sur internet d'informations telles qu'injures, diffamation, dénigrement, ou la publication, sans votre consentement, de déclarations, écrits, photographies ou vidéos préjudiciables.

L'usurpation d'identité se caractérise par l'utilisation sans votre consentement d'éléments d'identification de votre identité par un tiers en vue de réaliser des actes frauduleux vous causant un préjudice.

En matière d'usurpation d'identité ou d'usurpation de plaques d'immatriculation, nous intervenons également dans la prise en charge, dans la limite du barème contractuel, des actions engagées à votre rencontre.

**Sont exclus les litiges découlant de déclarations, publications, photographies, vidéos, que vous avez vous-même publiées via internet ou dont vous avez autorisé la publication sur internet.**

## FISCALITÉ

Sous réserve d'avoir accompli régulièrement et en toute bonne foi les obligations fiscales et comptables qui vous incombent, sont garantis les litiges relatifs à l'assiette ou au recouvrement :

- > de l'impôt sur le revenu des personnes physiques,
- > des impôts locaux,
- > des droits d'enregistrement perçus à l'occasion de mutations à titre onéreux ou gratuit.

## RECOUVREMENT DE PENSION ALIMENTAIRE

Sont garantis les litiges relatifs à votre demande de recouvrement d'une pension alimentaire fixée judiciairement et devenu exécutoire **dès lors que le tiers n'a pas la qualité d'assuré.**

## SUCCESSION

Sont garantis les litiges en votre qualité d'héritier vous opposant à vos ascendants, descendants, ou collatéraux jusqu'au troisième degré inclus.

**Ces litiges sont garantis après l'expiration d'un délai de carence d'un an à compter de la date d'effet du présent contrat.**

Toutefois le délai de carence ne s'applique pas en cas d'ouverture de la succession après décès accidentel.

## ASSOCIATION

Sont garantis les litiges relatifs à votre participation bénévole à une association régie par la loi du 01/07/1901 en tant que membre ou en tant que président.

## VIOLENCES INTRAFAMILIALES

Sont garantis les litiges relatifs aux violences commises au sein du foyer subies par le souscripteur, le conjoint, concubin ou partenaire d'un Pacte Civil de Solidarité (Pacs) ainsi que les enfants fiscalement à charge ou ceux du conjoint ou concubin ou partenaire d'un Pacte Civil de Solidarité (Pacs), à l'exclusion des violences commises envers l'assuré par un tiers.

### 1.5.3.2. Garanties en formule Exclusive

Ces garanties s'appliquent pour les litiges dont la valeur en principal est supérieure à 150 € TTC.

La formule Exclusive comprend les garanties de la formule Budget auxquelles s'ajoutent les garanties suivantes :

#### GARANTIE DIVORCE PAR CONSENTEMENT MUTUEL OU DISSOLUTION D'UN PACTE CIVIL DE SOLIDARITÉ

Sont garantis les litiges suivants :

- > vous et votre conjoint engagez une procédure de divorce par consentement mutuel,
- > vous et votre partenaire souhaitez saisir le juge aux affaires familiales pour statuer sur les conséquences patrimoniales de la rupture de votre Pacte Civil de Solidarité (Pacs).

Si les époux et partenaires d'un Pacte Civil de Solidarité ne font pas appel au même avocat, la prise en charge, telle que prévue par le plafond d'indemnisation à l'article 1.6.3.4, sera divisée par deux.

**Ces litiges sont garantis à l'expiration d'un délai de carence de deux ans à compter de la date d'effet du contrat.**

#### FILIATION - ADOPTION

Sont garantis les litiges :

- > liés aux actions en recherche ou contestation de paternité ou maternité,
- > liés à l'adoption :
  - recours contre un refus d'agrément en vue de l'adoption,
  - contestation d'un jugement d'adoption.

**Ces litiges sont garantis à l'expiration d'un délai de carence d'un an à compter de la date d'effet du contrat.**

**Sont exclus les actions à fin de subsides, les requêtes en adoption, les tests de paternité et de maternité, les empreintes génétiques, les tests ADN.**

#### DONATION - LEGS - SUCCESSION

Sont garantis les litiges :

- > relatifs aux donations et legs :
  - en cas de contestation d'une donation/legs que vous avez consenti dans le respect des règles sur la quotité disponible,
  - en cas de contestation d'une donation/legs dont vous bénéficiez,
- > en qualité d'héritier vous opposant au conjoint survivant d'un de vos ascendants décédé.

**Ces litiges sont garantis à l'expiration d'un délai de carence d'un an à compter de la date d'effet du contrat.**

#### CONSTRUCTION ET TRAVAUX IMMOBILIERS (RÉSIDENCE PRINCIPALE OU SECONDAIRE SITUÉES EN FRANCE MÉTROPOLITAINE)

##### • Construction et travaux immobiliers soumis à permis de construire

Sont garantis les litiges concernant des travaux de construction, rénovation, réhabilitation ou autres travaux immobiliers soumis à un permis de construire et à l'assurance Dommages ouvrage obligatoire si le litige apparaît après la réception des travaux et à condition que la garantie Dommages ouvrage ait été souscrite (par l'assuré ou qu'il en soit bénéficiaire).

**Ces litiges sont garantis à l'expiration d'un délai de carence de deux ans à compter de la date d'effet du contrat.**

##### • Travaux immobiliers intérieurs et extérieurs non soumis à permis de construire

Sont garantis les litiges concernant :

- > des travaux immobiliers d'amélioration, d'embellissement, d'entretien non soumis à permis de construire à condition que le montant de l'ensemble des travaux (tous lots confondus) soit inférieur ou égal à 15 000 € TTC,
- > la validité et l'exécution des contrats relatifs aux travaux décrits ci-dessus.

**Ces litiges sont garantis à l'expiration d'un délai de carence de six mois à compter de la date d'effet du contrat.**

#### INCAPACITÉS (TUTELLE, CURATELLE, SAUVEGARDE DE JUSTICE)

Sont garantis les litiges :

- > vous opposant à un tuteur, à un curateur ou à un mandataire désigné dans le cadre d'une tutelle, d'une curatelle ou d'une sauvegarde de justice concernant votre conjoint, l'un de vos ascendants ou l'un de vos descendants ou collatéraux au second degré,
- > pour lesquels vous êtes mis en cause en tant que tuteur, curateur ou mandataire de l'un de vos ascendants ou descendants ou collatéraux au second degré.

**Ces litiges sont garantis à l'expiration d'un délai de carence d'un an à compter de la date d'effet du contrat.**

*Par exemple :*

- > vous êtes en désaccord avec un architecte sur le règlement des prestations ou la réalisation de ses plans,
- > le professionnel n'exécute pas la prestation convenue après que vous ayez accepté le devis,
- > l'entreprise que vous avez missionnée abandonne le chantier en cours de travaux,
- > les travaux réalisés présentent des malfaçons importantes et l'artisan refuse d'intervenir.

**Disposition spécifique concernant la construction et les travaux immobiliers : par dérogation à l'article 1.6.3.1, pour les litiges d'un montant inférieur à 1 500 € TTC, notre intervention est limitée à la recherche d'une solution amiable.**

### 1.5.3.3. Tableau récapitulatif des garanties, délais de carence et seuils d'intervention

FORMULES	GARANTIES	DÉTAILS DES GARANTIES*	DÉLAIS DE CARENCE	SEUILS D'INTERVENTION
<b>BUDGET</b>	<b>Résidence principale et secondaire</b>	Achat/vente	Aucun délai	<b>Amiable 300 € Judiciaire 1 000 €</b>
		Litige locataire ou occupant vis-à-vis du propriétaire	<b>1 an</b>	
		Voisinage	<b>1 an</b>	
		Copropriété	Aucun délai	
		Urbanisme	Aucun délai	
	<b>Consommation biens mobiliers et services</b>	Achat/vente/location de biens mobiliers	Aucun délai	
		Prestation de service	Aucun délai	
	<b>Véhicule terrestre à moteur</b>	Achat/vente	Aucun délai	
		Location	Aucun délai	
		Entretien, réparations	Aucun délai	
		Assurance	Aucun délai	
	<b>Travail</b>	En tant que salarié vis-à-vis de l'employeur	<b>1 an</b>	
	<b>Emplois familiaux</b>	Employés de maison	Aucun délai	
		Assistante maternelle	Aucun délai	
	<b>Santé</b>	Sécurité sociale, mutuelle	Aucun délai	
		Responsabilité médicale (praticien, hôpital)	Aucun délai	
		Accidents du travail, maladies professionnelles	Aucun délai	
	<b>Prestations sociales</b>	Allocations familiales	Aucun délai	
		Organismes de retraites	Aucun délai	
		Assurance chômage	Aucun délai	
	<b>Aide aux victimes</b>	Victime d'infraction pénale	Aucun délai	
		Usurpation d'identité	Aucun délai	
		E-réputation	Aucun délai	
		Usurpation d'immatriculation	Aucun délai	
	<b>Administration fiscale</b>	Impôt sur le revenu	Aucun délai	
		Impôts locaux	Aucun délai	
		Droits d'enregistrement lors de mutations	Aucun délai	
<b>Pension alimentaire</b>	Recouvrement pension alimentaire	Aucun délai		
<b>Succession</b>	Héritier en litige avec ascendants, descendants, collatéraux	<b>1 an (hors décès accidentel)</b>		
<b>Association</b>	Membre bénévole	Aucun délai		
	Président	Aucun délai		
<b>EXCLUSIVE (Les garanties de la formule Budget +)</b>	<b>Divorce</b>	Par consentement mutuel	<b>2 ans</b>	
		Dissolution de Pacs		
	<b>État des personnes</b>	Filiation	<b>1 an</b>	
		Adoption		
	<b>Donation, legs, succession</b>	Protection des majeurs : tutelle, curatelle, sauvegarde de justice	<b>1 an</b>	
		Legs et donations		
	<b>Construction et travaux immobiliers</b>	Litige avec le conjoint successible	<b>1 an</b>	
Travaux de construction, rénovation, réhabilitation		<b>2 ans</b>		
	Travaux d'embellissements et d'entretien	<b>6 mois</b>		

\* Le détail des garanties figure aux articles 1.5.3.1 et 1.5.3.2.



Si vous étiez titulaire auprès d'un précédent assureur d'un contrat de même nature, couvrant les mêmes risques, les délais de carence ne seront pas appliqués sous réserve des conditions cumulatives suivantes :

- › les anciennes garanties ont été souscrites pendant une durée au moins équivalente au délai de carence appliqué par ce contrat,
- › votre ancien contrat n'a pas été résilié par votre précédent assureur mais à votre demande,
- › le présent contrat a pris effet dès la date de cessation des précédentes garanties (aucune interruption de garantie).

#### 1.5.4. Ce qui n'est pas couvert : exclusions communes à toutes les garanties

Ne sont pas couverts les litiges résultant :

- › d'une réclamation, d'un événement préjudiciable ou d'un acte répréhensible porté à votre connaissance avant la date d'effet ou après la cessation des effets de votre contrat ou d'une demande, émanant de votre part, prescrite ou juridiquement insoutenable,
- › du non-paiement de sommes dues par vous dont le montant ou l'exigibilité ne sont pas sérieusement contestables ainsi que toute intervention consécutive à l'état d'insolvabilité ou de surendettement,
- › de poursuites pénales, mesures d'instructions diligentées à votre encontre pour crime, délit, contravention,
- › de votre responsabilité civile lorsqu'elle est recherchée et qu'elle est couverte par un contrat d'assurance. En cas d'opposition d'intérêts, notre garantie interviendra pour la sauvegarde de vos droits,
- › d'une situation dans laquelle vous seriez en infraction avec une obligation légale d'assurance,
- › de la fixation d'une indemnité d'assurance tant que les recours prévus par le contrat auquel vous êtes partie, n'ont pas été épuisés (tierce expertise notamment),
- › de l'application d'une garantie « Défense pénale et recours suite à un accident » incluse dans un autre contrat d'assurance lorsqu'il n'y a pas opposition d'intérêts avec l'assureur,
- › du droit de la nationalité, de l'obtention d'un titre de séjour,
- › d'une activité professionnelle non salariée ou résultant de l'administration d'une entreprise ou d'une collectivité,
- › de l'émancipation des mineurs, de la procréation, de la gestation pour autrui,
- › de prestations dues ou réclamées en votre qualité (ou ex qualité) de professionnel non salarié,
- › de votre qualité de caution ou d'aval,

- › de l'application des statuts d'une société ou de la détention de parts sociales ou de la détention de droits sociaux ou de valeurs mobilières,
- › du domaine douanier ou de la protection de vos marques, brevets ou droits d'auteur,
- › de votre participation à l'expression d'opinions politiques, religieuses ou syndicales,
- › de l'application des garanties du présent contrat (voir article 1.6.3.3 « Arbitrage en cas de désaccord »),
- › de la guerre civile ou étrangère.

Sont également exclus les litiges :

- › dont le montant en principal est inférieur à 300 € TTC (formule Budget) ou 150 € TTC (formule Exclusive),
- › survenus durant le délai de carence applicable à la garantie concernée,
- › dont le fait générateur est connu de vous avant la prise d'effet du contrat,
- › relatifs à des contrats de location de terrain, immeuble, partie d'immeuble ou fonds de commerce dont vous êtes copropriétaire, propriétaire ou usufruitier,
- › relatifs à des biens immobiliers que vous donnez en location ou mis à disposition à titre gratuit ainsi qu'aux contrats de location s'y rapportant,
- › relatifs à des biens non destinés exclusivement à votre usage privatif,
- › relatifs à un terrain nu ou un terrain non construit sauf terrain destiné à la construction de votre résidence principale ou secondaire,
- › vous mettant en cause en qualité de constructeur.

Sauf dispositions plus favorables prévues à l'article 1.5.3, ne sont pas couverts les litiges concernant :

- › le droit des personnes (état civil, incapacités),
- › le droit de la famille (mariage, régimes matrimoniaux, divorce, Pacte Civil de Solidarité, filiation, adoption, pensions alimentaires, autorité parentale, tutelle, curatelle, successions, donations, legs...),
- › les legs et donations,
- › le droit des successions,
- › les travaux de construction, rénovation, réhabilitation ainsi que tous les travaux immobiliers, intérieurs et extérieurs de toute nature qu'ils soient soumis ou non à permis de construire ou de démolir, à déclaration préalable, ou à assurance Dommages ouvrage ainsi que tous les contrats y afférents.

## 1.6. FONCTIONNEMENT DES GARANTIES EN CAS DE SINISTRE

### À SAVOIR

Lors de la survenance d'un litige, il est important d'agir rapidement pour formuler la réclamation auprès de la partie adverse.

Dans un premier temps, il vous appartient de faire vous-même les premières démarches et de ne pas tarder, après un appel téléphonique infructueux et/ou un mail sans réponse, à envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception faisant état de votre réclamation à la personne avec qui vous avez un différend. Cette démarche permet d'officialiser la réclamation.

### 1.6.1. Comment mettre en jeu vos garanties ?

#### Déclaration et constitution du dossier

##### Vous devez :

- nous déclarer **dans un délai de 30 jours**, par écrit ou par téléphone, les litiges vous impliquant dont vous avez connaissance, ou dans les 30 jours qui suivent le refus qui vous a été opposé ou que vous avez formulé.

**Suravenir Assurances**  
**Service Protection Juridique**  
**44931 Nantes cedex 9**

**0 970 809 376 (numéro cristal - non surtaxé)**

**Au-delà de ce délai, sauf cas fortuit ou de force majeure, si le retard nous cause un préjudice, vous perdez le bénéfice de la garantie.**

**De même, les déclarations postérieures de deux mois à la résiliation du contrat, pour des litiges survenus avant la résiliation ne seront pas prises en compte.**

- nous communiquer de bonne foi, ainsi qu'à notre demande, **toutes informations ou justificatifs nécessaires à l'instruction de votre dossier et à la recherche de sa solution** notamment :

- › votre numéro de contrat ou de client,
- › les coordonnées de la ou des parties adverses,
- › un résumé chronologique et circonstancié des faits,
- › votre position ou vos demandes vis-à-vis de la partie adverse,
- › les documents contractuels ou autres nécessaires à la constitution du dossier (lettres, devis, factures, photos, témoignages, constats d'huissier...),
- › les références et coordonnées des autres assureurs susceptibles d'intervenir.

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

##### Vous ne devez pas :

- prendre l'initiative d'engager une action,
- confier votre dossier à un avocat ou diligenter toute mesure d'instruction **sans avoir, au préalable, recueilli notre accord** sauf mesures conservatoires urgentes et appropriées.

**Les frais engagés (consultations d'avocats, démarches, actes de procédure...) avant votre déclaration de sinistre resteront à votre charge, sauf urgence justifiée.**

### 1.6.2. Conflit d'intérêt

**En cas de conflit d'intérêt et lorsque les conditions d'intervention de la garantie Protection Juridique sont réunies, vous êtes informé que vous pouvez confier la défense de vos intérêts à un avocat ou à une personne qualifiée de votre choix et ce, dès la déclaration de sinistre.**

**Il y a conflit d'intérêt notamment dans l'hypothèse où nous devons simultanément défendre vos intérêts et ceux d'un tiers ou lorsque nous intervenons simultanément au titre de la garantie Protection Juridique et au titre d'un autre contrat d'assurance.**

### 1.6.3. Comment allons-nous intervenir ?

#### 1.6.3.1. Gestion amiable de votre dossier

##### Seuils d'intervention

- **En formule Budget**, nous limiterons notre intervention à la recherche d'une solution amiable si la valeur en principal de votre litige en qualité de demandeur est comprise entre 300 € TTC et 1 000 € TTC.

- **En formule Exclusive**, nous limiterons notre intervention à la recherche d'une solution amiable si la valeur en principal de votre litige en qualité de demandeur est comprise entre 150 € TTC et 600 € TTC.

Par dérogation, pour les garanties « Construction et travaux », nous limiterons notre intervention à la recherche d'une solution amiable si la valeur en principal de votre litige en qualité de demandeur est comprise entre 150 € TTC et 1 500 € TTC.

Après instruction de votre dossier, nous vous informons sur la nature de vos droits et obligations.

Si une solution amiable est envisageable, nous recherchons dans un premier temps à régler rapidement votre litige. Vous êtes tenu régulièrement informé, et si une transaction est envisagée, elle sera soumise à votre accord.

Si une solution amiable ne peut être envisagée ou ne peut aboutir, nous vous guidons vers la procédure pouvant le cas échéant être initiée dans les conditions définies à l'article 1.6.3.2.

#### 1.6.3.2. La procédure judiciaire

##### • Seuils d'intervention judiciaire

- › **En formule Budget**, nous intervenons si la valeur en principal de votre litige en votre qualité de demandeur est supérieure ou égale à 1 000 € TTC.

- › **En formule Exclusive**, nous intervenons si la valeur en principal de votre litige en votre qualité de demandeur est supérieure ou égale à 600 € TTC sauf en ce qui concerne les garanties « Construction et travaux » pour lesquelles le seuil est fixé à 1 500 € TTC.

##### • Choix de votre avocat

Si le litige entre en phase judiciaire ou en cas de conflit d'intérêts, vous disposez du **libre choix de l'avocat**. Vous pouvez choisir votre conseil habituel, ou choisir un avocat parmi ceux inscrits au barreau du tribunal compétent. Nous pouvons enfin, si vous le souhaitez et sur demande écrite de votre part, vous proposer un avocat parmi nos correspondants habituels.

##### • Conduite de la procédure

Vous avez avec l'avocat saisi, la maîtrise des directives ou des mesures pouvant s'avérer nécessaires durant la procédure.

Vous (ou votre avocat) devez nous communiquer toutes les actions et procédures envisagées.

Dans tous les cas, **il est nécessaire d'obtenir notre accord préalable** concernant les actions ou voies de recours que vous entendez exercer afin de nous permettre, au travers de la communication de toutes pièces utiles, d'en examiner le bien-fondé.

Il en est de même pour l'acceptation d'une transaction afin de préserver nos droits à subrogation.

**En tout état de cause, le montant maximum cumulé qui peut être pris en charge pour un même litige, toutes procédures confondues, est fixé à 16 000 € TTC en formule Budget et 25 000 € TTC en formule Exclusive.**

**Par exception, les frais de procédures à l'étranger sont pris en charge dans la limite d'un plafond global par litige de 3 000 € TTC.**

**Nous pouvons suspendre le règlement de tous frais et honoraires et vous demander le remboursement des sommes réglées par nous, s'il apparaît en cours de gestion, que les informations que vous nous avez données lors de la déclaration de sinistre ou depuis, sont volontairement erronées ou incomplètes.**

Quel que soit le stade d'avancement de votre dossier, amiable ou judiciaire, nos interventions cessent s'il est constaté l'insolvabilité sans équivoque du débiteur.

Les sommes recouvrées auprès de votre adversaire au titre des dépens dont nous avons fait l'avance et de l'article 700 du Code de procédure civile et ses équivalents devant les autres juridictions nous reviennent par subrogation conformément à l'article L. 121-12 du Code des assurances à concurrence des montants que nous avons exposés. Vous serez toutefois remboursé prioritairement si vous justifiez du règlement de frais et honoraires fixes restés à votre charge.

**Les frais engagés (consultations d'avocats, démarches, actes de procédure...) sans notre accord resteront à votre charge, sauf urgence justifiée.**

- **Prise en charge des frais et honoraires**



### À SAVOIR

**En application des dispositions légales, les honoraires ne peuvent être déterminés qu'entre vous et l'avocat et une convention d'honoraires est obligatoire.**

Nous réglons les honoraires et frais de l'avocat par provision et jusqu'à concurrence du plafond d'indemnisation figurant à l'article 1.6.3.4.

Nous prenons en charge les honoraires d'un seul avocat par procédure. Les frais inhérents à la gestion du dossier (frais de téléphone, de photocopie, de déplacement...) sont compris dans les honoraires que nous réglons.

- **Ce que nous ne prenons pas en charge :**

**› les frais engagés pour l'obtention de constats d'huissiers, d'expertises amiables préalables ou de toutes autres pièces justificatives pour constater ou vérifier la réalité de votre préjudice ou pour réunir les preuves nécessaires à la gestion du dossier.**

Toutefois, en phase amiable, si cela s'avère indispensable à la bonne gestion du dossier, nous nous réservons la possibilité de faire appel à des intervenants extérieurs. Nous les désignons et définissons le cadre de leurs interventions. Dans ce cas, pour l'ensemble des mesures, notre prise en charge est accordée dans la limite de 800 € par litige.

- › **les frais d'expertise judiciaire dès lors que vous n'apportez pas un commencement de preuve de l'imputabilité du préjudice subi à un tiers,**
- › **les frais et honoraires d'enquêtes pour identifier ou retrouver le tiers, ou connaître la valeur de son patrimoine ainsi que les frais d'hypothèque (consultation et inscription),**
- › **les frais supplémentaires tels que les frais de déplacement et de postulation lorsque l'avocat choisi par vous n'est pas inscrit au barreau du tribunal territorialement compétent pour juger le litige,**
- › **les honoraires supplémentaires découlant de votre choix de dessaisir l'avocat saisi,**
- › **les sommes ou amendes mises à votre charge, en vertu d'une décision de justice ou d'une transaction au titre du principal et de ses accessoires,**
- › **les frais et dépens avancés par le tiers,**
- › **les frais et honoraires d'expertise comptable,**
- › **les honoraires de résultat calculés en fonction de l'intérêt en jeu ou en fonction du résultat définitif ou espéré des démarches engagées,**
- › **les consignations pénales,**
- › **les frais et honoraires d'avocat pour déclarer une créance ou déposer une requête en relevé de forclusion,**
- › **les frais de consultation ou d'actes de procédures réalisés avant la déclaration de litige, sauf s'il y a urgence à les avoir demandés,**
- › **les frais et honoraires d'avocat pour le dépôt d'une plainte,**
- › **les frais d'adhésion à une association au titre de la défense d'intérêts individuels ou collectifs, y compris dans l'hypothèse d'une action de groupe,**
- › **les frais nécessaires à la sauvegarde de votre patrimoine tels que bornage amiable, frais d'état des lieux d'entrée ou sortie, changement de serrure.**

#### 1.6.3.3. Arbitrage en cas de désaccord (article L. 127-4 du Code des assurances)

En cas de désaccord entre vous et nous au sujet des mesures à prendre pour régler un différend, vous pouvez :

› exercer à vos frais cette procédure après nous en avoir informés par écrit. Si vous obtenez une décision définitive favorable à vos intérêts, nous rembourserons les frais et honoraires que vous aurez exposés et dont le montant n'aura pas été mis à la charge du tiers dans la limite du plafond de garantie (article 1.6.3.4) ou jusqu'à concurrence du plafond d'indemnisation figurant à l'article 1.6.3.4.

› soumettre la difficulté à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord ou, demander la mise en œuvre d'une procédure d'arbitrage afin que notre désaccord soit soumis par voie de requête conjointe au président du tribunal judiciaire de son domicile, celui-ci statuant comme amiable compositeur. Nous prendrons en charge les frais de cette requête.

#### 1.6.3.4. Plafond d'indemnisation client

Les frais, émoluments, droits et honoraires d'avocat sont remboursés dans la limite des plafonds d'indemnisation ci-dessous **après accord écrit de l'assureur. À défaut, les frais engagés ne sont pas pris en charge.**

INTERVENTION SELON LA JURIDICTION	MONTANTS TTC
Consultation écrite par avocat	194 € TTC
Tentative de transaction par avocat	500 € TTC
Signature protocole suite tentative transaction par avocat	500 € TTC
Commissions administratives ou civiles	500 € TTC
Requête préalable	250 € TTC
Recours gracieux (contentieux administratif)	425 € TTC
Expertise judiciaire : › assistance à expertise <sup>(1)</sup>	385 € TTC
Ordonnance référé	640 € TTC
Appel sur ordonnance	745 € TTC
Procédure pénale : › mesures d'instruction <sup>(1)</sup>	385 € TTC
› constitution de partie civile (avis d'audience / citation d'audience à victime)	740 € TTC
› renvoi sur intérêts civils	745 € TTC
› appel en matière correctionnelle	995 € TTC
› cour d'assises (1 <sup>er</sup> jour)	1 841 € TTC
› cour d'assises (par journée supplémentaire)	745 € TTC
Tribunal judiciaire	1 347 € TTC
Tribunal de commerce	1 347 € TTC
Tribunal administratif	1 347 € TTC
Juge de l'exécution	640 € TTC
Autres juridictions	995 € TTC
Conseil de prud'hommes : › audience de conciliation	570 € TTC
› audience de jugement	995 € TTC
› audience de départage	852 € TTC
Cour d'appel	1 347 € TTC
Conseil d'État, cour de cassation : › consultation	1 602 € TTC
› pourvoi	2 480 € TTC
Divorce par consentement mutuel / dissolution Pacs pour les 2 époux / pacsés	1 347 € TTC

(1) Par intervention sachant que le maximum pris en charge en matière d'assistance à expertise ou mesure d'instruction est de 3 fois le montant soit 1 155 € quel que soit le nombre d'interventions par litige.

#### 1.6.3.5. Déchéance de garantie

**Nous pouvons appliquer une déchéance sur l'ensemble des garanties si, à l'occasion d'un litige :**

› vous ne respectez pas les délais de déclaration et si nous pouvons établir que le retard dans la déclaration nous a causé un préjudice,

› vous faites de fausses déclarations sur les causes, circonstances et conséquences du litige,

› vous ne déclarez pas l'existence d'autres assurances couvrant le même risque,

› vous utilisez des documents ou justificatifs inexacts ou usez de moyens frauduleux.

#### 1.6.3.6. Cumul d'assurances

Si les risques garantis par le présent contrat sont ou viennent à être couverts par une autre assurance, vous devez immédiatement donner à chaque assureur connaissance des autres assurances.

Vous devez, lors de cette communication, nous faire connaître le nom de l'assureur avec lequel une autre assurance a été contractée et indiquer la somme assurée (article L. 121-4 du Code des assurances).

**Si plusieurs assurances couvrant le même risque ont été contractées par vous de manière frauduleuse ou dolosive, le contrat d'assurance sera nul et l'assureur peut demander des dommages et intérêts.**

Lorsque ces assurances ont été contractées sans fraude, vous pouvez, en cas de sinistre et quelle que soit la date de souscription de ces contrats, être indemnisé auprès de l'assureur de votre choix dans les limites des garanties des contrats souscrits et de l'article L. 121-1 du Code des assurances.

#### 1.6.3.7. Subrogation

Dans le cadre d'un litige, lorsque des dépens et des sommes au titre de l'article 700 du Code de procédure civile et ses équivalents devant les autres juridictions (article 475-1 Code de procédure pénale, et article L. 761-1 Code de la justice administrative) sont mis à la charge de la partie adverse, le Code des assurances nous permet de récupérer ces sommes dans la limite des frais et honoraires que nous avons engagés dans votre intérêt. Néanmoins, si vous justifiez de frais et honoraires restés à votre charge et exposés dans le cadre dudit litige, vous récupérez ces indemnités en priorité.

## 2. LA PROTECTION JURIDIQUE DU BAILLEUR

### 2.1. QUELS SONT LES SERVICES OFFERTS PAR VOTRE CONTRAT DE PROTECTION JURIDIQUE ?

- **Un service d'information juridique par téléphone (article 2.5.2)**

Dans le cadre des domaines garantis (article 2.5.3), des juristes répondent par téléphone à vos demandes d'informations juridiques d'ordre pratique, vous renseignent en prévention de tout litige ou vous guident lors de votre déclaration de litige.

- **Un service spécialisé dans la gestion amiable des litiges**

Afin d'éviter les lenteurs ou les aléas liés à une procédure, une équipe de juristes intervient dans vos intérêts afin de privilégier un règlement amiable des litiges garantis (article 2.6.3.1).

- **En cas de procédure, le libre choix de votre avocat**

Si dans le cadre du traitement de votre litige, il est nécessaire de faire appel à un avocat, vous pouvez choisir votre conseil habituel, ou choisir un avocat parmi ceux inscrits au barreau du tribunal compétent.

Nous pouvons enfin, si vous le préférez et sur demande écrite de votre part, vous proposer un avocat parmi nos correspondants habituels.

Dans tous les cas, ses honoraires seront pris en charge dans les limites précisées à l'article 2.6.3.4.

### 2.2. ÉTENDUE TERRITORIALE DES GARANTIES

Les garanties du présent contrat s'exercent devant les tribunaux siégeant en France Métropolitaine.

Les garanties concernent exclusivement les biens immobiliers situés en France Métropolitaine, **à l'exclusion de la Corse.**

### 2.3. PÉRIODE DE VALIDITÉ

Sous réserve des délais de carence visés à l'article 2.5.4 et du paiement de la cotisation, la garantie est acquise pour les litiges qui résultent d'événements survenus entre la date d'effet du contrat et la date de résiliation.

### 2.4. DÉFINITIONS

- **ASSUREUR :**

› **Nom et adresse de la société d'assurance :** Suravenir Assurances, entreprise régie par le Code des assurances, société anonyme au capital entièrement libéré de 45 323 910 €, siège social : 2 rue Vasco de Gama - Saint-Herblain - 44931 Nantes cedex 9, immatriculée au RCS de Nantes sous le n° 343 142 659. Société soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 4 place de Budapest - 75436 Paris cedex 9. L'assureur est désigné par le terme « nous » dans les présentes Conditions Générales.

› **Nom et adresse de l'intermédiaire :** SASU au capital de 1 000 000 €, société de courtage en assurances, siège social : 30 boulevard de la Tour d'Auvergne - CS 86523 - 35065 Rennes cedex, Siren B 383 286 473 RCS Rennes, n° Orias 07 001 889 (vérifiable sur [www.orias.fr](http://www.orias.fr)). Société soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex 9. Novélia commercialise ce contrat dans le cadre d'un partenariat de distribution avec Suravenir Assurances.

- **BAIL** : bail écrit à usage d'habitation portant sur un bien immobilier garanti par le contrat, **à l'exclusion de toute autre catégorie de bail**.
- **BIEN IMMOBILIER GARANTI** : appartement ou maison individuelle, située en France Métropolitaine, **à l'exclusion de la Corse**, à usage exclusivement d'habitation (non professionnel), désigné aux Conditions Particulières, non occupé par l'assuré et donné en location.
- **CONFLITS D'INTÉRÊTS** : lorsque nous devons simultanément défendre vos intérêts et ceux d'un (de) tiers ou lorsque nous intervenons simultanément au titre de la garantie Protection Juridique et au titre d'un autre contrat d'assurance.
- **DÉLAI DE CARENCE** : période durant laquelle notre garantie ne vous est pas acquise, malgré votre souscription, lorsque les litiges énumérés à l'article 2.5.3.1 y trouvent leur origine.
- **DÉPENS** : frais de justice entraînés par le procès, à l'exclusion des honoraires d'avocat (droits, taxes, redevances). À moins d'une décision contraire du tribunal, la partie qui gagne le procès peut se faire rembourser les dépens par le perdant.
- **EN PRINCIPAL** : montant de l'enjeu financier, objet du litige, confirmé par la présentation de pièces justificatives, hors pénalités de retard, intérêts et demandes annexes.

- **FAIT GÉNÉRATEUR** : événement ou difficulté juridique à l'origine du litige indépendamment de toute réclamation.
- **JURIDIQUEMENT INSOUTENABLE** : caractère non défendable de votre position ou de votre litige au regard de la loi et de la jurisprudence en vigueur.
- **LITIGE** : situation conflictuelle vous opposant à un (des) tiers et vous conduisant à faire valoir une réclamation ou un droit contesté, à résister à une réclamation ou à vous défendre devant toute juridiction.
- **PLAFOND DE GARANTIE** : montant maximum des frais et honoraires que nous sommes susceptibles de prendre en charge pour un même dossier.
- **SEUIL D'INTERVENTION** : montant du litige en principal au-dessous duquel nous n'intervenons pas ou nous limitons notre intervention à la recherche d'une solution amiable ou judiciaire.
- **TIERS** : toute personne identifiée, physique ou morale qui, n'ayant pas la qualité d'assuré, est étrangère au présent contrat.
- **VOUS** : l'assuré, propriétaire non occupant ou copropriétaire non occupant du bien immobilier garanti désigné aux Conditions Particulières.

## 2.5. LES GARANTIES

### 2.5.1. Objet du contrat

En cas de litige garanti vous opposant à un tiers, nous assurons, dans les conditions prévues au présent contrat, la défense de vos intérêts, que nous ayons à les faire valoir ou à les protéger, par voie amiable ou par voie judiciaire.

Nous prenons en charge les honoraires d'avocat et frais nécessaires au règlement du litige selon les conditions définies à l'article 2.6.3.4.

### 2.5.2. Informations juridiques par téléphone

Dans les domaines garantis décrits à l'article 2.5.3 ci-dessous, nous mettons à votre disposition notre équipe de juristes afin de :

- > répondre par téléphone à vos demandes d'informations juridiques d'ordre pratique,
- > vous renseigner en prévention de tout litige,
- > vous guider lors de votre déclaration de litige.

Si votre demande nécessite des recherches, notre réponse pourra intervenir dans un délai différé de 24h après, le cas échéant, prise d'un rendez-vous téléphonique.

### 2.5.3. Ce qui est couvert : les garanties

Nous intervenons pour les litiges que vous rencontrez en qualité de propriétaire non occupant ou de copropriétaire non occupant du bien immobilier garanti, dans les conditions ci-après :

**Ces garanties s'appliquent pour les litiges dont la valeur en principal est supérieure à 150 € TTC.**

#### • Litiges relatifs à l'achat ou à la vente de votre bien immobilier

Sont garantis les litiges vous opposant au vendeur ou à l'acquéreur du bien immobilier ainsi qu'aux divers intervenants à la transaction (agence immobilière, professionnels chargés des diagnostics obligatoires, notaire).

En cas de vente du bien immobilier, la garantie reste acquise pendant six mois à compter de la vente pour les litiges vous opposant à l'acquéreur.

#### • Litiges avec vos locataires

Sont garantis les litiges vous opposant à vos locataires concernant la conclusion, l'exécution, le renouvellement ou la résiliation du contrat de bail.

**Pour les locataires déjà en place lors de la date d'effet du contrat, nous n'interviendrons qu'après l'expiration d'un délai de carence de 6 mois.**

Pour ce qui concerne le recouvrement de loyers impayés : vous reporter aux dispositions de la garantie « Recouvrement de vos créances locatives ».

*Par exemple :*

- > votre locataire conteste les travaux mis à sa charge en fin de bail et les retenues sur le dépôt de garantie,
- > votre locataire vous envoie un congé qui ne respecte pas le délai de préavis.

#### • Litiges de voisinage

Sont garantis les litiges vous opposant à vos voisins concernant :

- › des troubles de voisinage,
- › des dégradations de votre bien.

**Ces litiges sont garantis après l'expiration d'un délai de carence d'un an à compter de la date d'effet du présent contrat.**

#### Sont exclus les litiges :

- › relatifs aux servitudes, à la mitoyenneté et au bornage,
- › liés au dépôt ou contestation d'un permis de construire ou démolir.

#### • Litiges en matière de copropriété

Sont garantis les litiges vous opposant au syndic de copropriété ou au syndicat de copropriétaire.

*Par exemple :*

- › vous souhaitez contester une décision de l'assemblée générale des copropriétaires sur des travaux de rénovation,
- › vous contestez la répartition de certaines charges de copropriété.

**Sont exclus les litiges liés à l'activité de syndic bénévole ou de président ou membre du conseil syndical.**

#### • Litiges vous opposant à vos prestataires, fournisseurs et à l'administration

Sont garantis les litiges vous opposant :

- › à vos prestataires, (banques, assurances, intermédiaire gérant la location...),
- › à vos fournisseurs d'eau, d'énergie,
- › à l'administration : services publics ou collectivités territoriales.

#### Sont exclus les litiges :

- › liés au dépôt ou contestation d'un permis de construire ou démolir,
- › en matière d'urbanisme, d'aménagement foncier et d'expropriation.

**Sont exclus au titre de cette garantie les litiges relatifs à la construction, rénovation, réhabilitation et aux travaux d'embellissements et d'entretien du bien immobilier sauf dispositions spécifiques plus favorables prévues à l'article ci-dessous.**

#### • Litiges relatifs à des travaux immobiliers non soumis à permis de construire ou à assurance Dommages ouvrage obligatoire

Sont garantis les litiges concernant :

- › des travaux immobiliers intérieurs ou extérieurs d'amélioration, d'embellissement, d'entretien non soumis à permis de construire ou à assurance Dommages ouvrage à condition que le montant de l'ensemble des travaux (tous lots confondus) soit inférieur ou égal à 15 000 € TTC,
- › la validité et l'exécution des contrats relatifs aux travaux décrits ci-dessus.

**Ces litiges sont garantis à l'expiration d'un délai de carence de 6 mois à compter de la date d'effet du contrat.**

**Sont exclus les litiges concernant des travaux de construction, rénovation, amélioration soumis à permis de construire ou à assurance Dommages ouvrage.**

**Disposition spécifique concernant les travaux immobiliers : par dérogation à l'article 2.6.3.1, pour les litiges d'un montant inférieur à 1 500 € TTC, notre intervention est limitée à la recherche d'une solution amiable.**

#### • Litiges vous opposant à l'administration fiscale concernant votre bien immobilier garanti

Sont garantis les litiges concernant l'assiette ou le recouvrement des revenus fonciers et des impôts locaux dès lors que vous avez accompli régulièrement et en toute bonne foi les obligations fiscales et comptables qui vous incombent.

#### • Recouvrement de vos créances locatives

En cas de non-paiement par le locataire titulaire du bail, des loyers du bien garanti (loyers, charges et taxes récupérables prévues au bail), nous intervenons pour prendre en charge le recouvrement amiable et judiciaire des créances certaines dans leur principe et exigibles.

**Il vous appartient toutefois, dans un délai maximal de 30 jours suivant la date d'exigibilité prévue au bail, de signifier au locataire défaillant, par lettre recommandée avec accusé de réception, une mise en demeure de payer sous un délai de 8 jours.**

Nous vous assistons pour le recouvrement de vos créances résultant d'un défaut de paiement par votre locataire dans les conditions suivantes :

**Délai de carence : le défaut de paiement doit avoir été constaté 6 mois au moins après la date d'effet du contrat.**

**Seuil d'intervention : 2 termes consécutifs impayés représentant au moins un montant total de 1 000 €.**

**Franchise : il revient à l'assureur 15 % des sommes recouvrées auprès du locataire défaillant et ce y compris si celui-ci vous règle directement suite à notre intervention.**

En ce qui concerne la procédure d'expulsion en résolution du bail dans le cadre des impayés, nous prenons en charge la procédure destinée à faire appliquer la clause résolutoire prévue au bail.

Vous devez nous transmettre votre réclamation accompagnée des pièces suivantes : copie du contrat de bail et de l'acte de caution, copie de la mise en demeure réclamant la créance due par le locataire, des courriers de rappel éventuels ainsi qu'un décompte précis des sommes dues.

### 2.5.3.1. Tableau récapitulatif des garanties, délais de carence et seuils d'intervention

GARANTIES	DÉTAILS DES GARANTIES*	SEUILS D'INTERVENTION		DÉLAIS DE CARENCE
		AMIABLE	JUDICIAIRE	
Litiges relatifs à l'achat ou la vente de votre bien immobilier	Recours contre le vendeur ou un autre intervenant à la vente	150 €	600 €	-
	Litiges avec l'acquéreur de votre bien			
Litiges avec vos locataires découlant du contrat de bail	Conclusion, exécution, renouvellement du contrat de bail	150 €	600 €	6 mois pour les locataires déjà en place
	Expulsion du locataire			
Litiges avec vos voisins	Troubles de voisinage (plantations, bruits, odeurs)	150 €	600 €	1 an
	Dégradations du bien lors de travaux			
Litiges avec la copropriété	Le syndic de copropriété, le syndicat des copropriétaires	150 €	600 €	-
Litiges avec vos prestataires et fournisseurs	Banques, assurances	150 €	600 €	-
	Agence immobilière, intermédiaire gérant la location			
	Fournisseurs d'eau et d'énergie, services publics...			
Travaux	Travaux d'embellissement et d'entretien	150 €	1 500 €	6 mois
Litiges avec l'administration fiscale	Assiette ou recouvrement des impôts locaux ou revenus fonciers	150 €	600 €	-
Recouvrement loyers et charges	Loyers, charges et taxes prévues au bail	2 mois consécutifs de loyers impayés représentant au moins un montant total de 1 000 €		6 mois

\* Le détail des garanties figure à l'article 2.5.3.

Si vous étiez titulaire auprès d'un précédent assureur d'un contrat de même nature, couvrant les mêmes risques, les délais de carence ne seront pas appliqués sous réserve des conditions cumulatives suivantes :

- > les anciennes garanties ont été souscrites pendant une durée au moins équivalente au délai de carence appliqué par ce contrat,
- > votre ancien contrat n'a pas été résilié par votre précédent assureur mais à votre demande,
- > le présent contrat à pris effet dès la date de cessation des précédentes garanties (aucune interruption de garantie).

### 2.5.4. Ce qui n'est pas couvert : exclusions communes à toutes les garanties

Ne sont pas couverts les litiges résultant :

- > d'une réclamation, d'un événement préjudiciable ou d'un acte répréhensible porté à votre connaissance avant la date d'effet ou après la cessation des effets de votre contrat ou d'une demande, émanant de votre part, prescrite ou juridiquement insoutenable,
- > du non-paiement de sommes dues par vous dont le montant ou l'exigibilité ne sont pas sérieusement contestables ainsi que toute intervention consécutive à l'état d'insolvabilité ou de surendettement,

- > de poursuites pénales, mesures d'instructions diligentées à votre encontre pour crime, délit, contravention,
- > de votre responsabilité civile lorsqu'elle est recherchée et qu'elle est couverte par un contrat d'assurance. En cas d'opposition d'intérêts, notre garantie interviendra pour la sauvegarde de vos droits,
- > d'une situation dans laquelle vous seriez en infraction avec une obligation légale d'assurance
- > de la fixation d'une indemnité d'assurance tant que les recours prévus par le contrat auquel vous êtes partie, n'ont pas été épuisés (tierce expertise notamment),
- > de l'application d'une garantie « Défense pénale et recours » incluse dans un autre contrat d'assurance lorsqu'il n'y a pas opposition d'intérêts avec l'assureur,
- > d'une activité professionnelle non salariée ou résultant de l'administration d'une entreprise ou d'une collectivité,
- > de votre qualité de caution ou d'aval,
- > de l'application des statuts d'une société ou de la détention de parts sociales ou de la détention de droits sociaux ou de valeurs mobilières,
- > de l'application des garanties du présent contrat (voir article 2.6.3.3 « Arbitrage en cas de désaccord »),
- > de la guerre civile ou étrangère.



Sont également exclus les litiges :

- › dont le montant en principal est inférieur à 150 € TTC ou 2 mois consécutifs de loyers impayés pour les litiges de recouvrement,
- › relevant d'une garantie due au titre d'une assurance dommage, responsabilité civile ou loyers impayés sauf en cas d'opposition d'intérêts,
- › survenus durant le délai de carence applicable à la garantie concernée,
- › dont le fait générateur est connu de vous avant la prise d'effet du contrat,
- › relatifs à un terrain nu ou un terrain non construit,
- › vous mettant en cause en qualité de constructeur,
- › relatifs à des travaux de construction, rénovation, réhabilitation ainsi que tous les travaux immobiliers, intérieurs et extérieurs de toute nature soumis à permis de construire ou de démolir, ou à assurance Dommages ouvrage obligatoire ainsi que tous les contrats y afférents,

- › concernant les sous locations,
- › concernant les habitations louées à titre de résidence secondaire,
- › concernant les locations saisonnières,
- › concernant les garages et parkings donnés en location par bail séparé,
- › concernant les logements de fonction, les baux commerciaux, professionnels, ruraux ou mixtes,
- › portant sur des biens insalubres ou en état de péril ou non conformes à la réglementation en vigueur,
- › liés au dépôt ou contestation d'un permis de construire ou démolir,
- › en matière fiscale sauf ceux décrit à l'article « Litiges vous opposant à l'administration fiscale »,
- › en matière de successions, état et droit des personnes,
- › en matière d'urbanisme, d'aménagement foncier et d'expropriation.

## 2.6. FONCTIONNEMENT DES GARANTIES EN CAS DE SINISTRE

### À SAVOIR

Lors de la survenance d'un litige, il est important d'agir rapidement pour formuler la réclamation auprès de la partie adverse.

Dans un premier temps il vous appartient de faire vous-même les premières démarches et de ne pas tarder, après un appel téléphonique infructueux et/ou un mail sans réponse à envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception faisant état de votre réclamation à la personne avec qui vous avez un différend. Cette démarche permet d'officialiser la réclamation.

### 2.6.1. Comment mettre en jeu vos garanties ?

Déclaration et constitution du dossier

Vous devez :

- nous déclarer **dans un délai de 30 jours**, par écrit ou par téléphone, les litiges vous impliquant dont vous avez connaissance, ou dans les 30 jours qui suivent le refus qui vous a été opposé ou que vous avez formulé.

**Suravenir Assurances**  
Service Protection Juridique  
44931 Nantes cedex 9

0 970 809 376 (numéro cristal - non surtaxé)

**Au-delà de ce délai, sauf cas fortuit ou de force majeure, si le retard nous cause un préjudice, vous perdez le bénéfice de la garantie.**

**De même, les déclarations postérieures de deux mois à la résiliation du contrat, pour des litiges survenus avant la résiliation ne seront pas prises en compte.**

- nous communiquer de bonne foi, ainsi qu'à notre demande, toutes informations ou justificatifs nécessaires à l'instruction de votre dossier et à la recherche de sa solution notamment :

- › votre numéro de contrat ou de client,
- › les coordonnées de la ou des parties adverses,
- › un résumé chronologique et circonstancié des faits,
- › votre position ou vos demandes vis-à-vis de la partie adverse,
- › les documents contractuels ou autres nécessaires à la constitution du dossier (lettres, devis, factures, photos, témoignages, constats d'huissier...),
- › les références et coordonnées des autres assureurs susceptibles d'intervenir.

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

Vous ne devez pas :

- prendre l'initiative d'engager une action,
- confier votre dossier à un avocat ou diligenter toute mesure d'instruction sans avoir, au préalable, recueilli notre accord sauf mesures conservatoires urgentes et appropriées.

**Les frais engagés (consultations d'avocats, démarches, actes de procédure...) avant votre déclaration de sinistre resteront à votre charge, sauf urgence justifiée.**

## 2.6.2. Conflit d'intérêt

**En cas de conflit d'intérêt et lorsque les conditions d'intervention de la garantie Protection Juridique sont réunies, vous êtes informé que vous pouvez confier la défense de vos intérêts à un avocat ou à une personne qualifiée de votre choix et ce, dès la déclaration de sinistre.**

**Il y a conflit d'intérêt notamment dans l'hypothèse où nous devons simultanément défendre vos intérêts et ceux d'un tiers ou lorsque nous intervenons simultanément au titre de la garantie Protection Juridique et au titre d'un autre contrat d'assurance.**

## 2.6.3. Comment allons-nous intervenir ?

### 2.6.3.1. Gestion amiable de votre dossier

#### Seuils d'intervention

Le seuil d'intervention est fixé à 150 €. Nous limiterons notre intervention à la recherche d'une solution amiable si la valeur en principal de votre litige en qualité de demandeur est comprise entre 150 € TTC et 600 € TTC.

- **Pour la garantie « Travaux immobiliers »**, nous limiterons notre intervention à la recherche d'une solution amiable si la valeur en principal de votre litige en qualité de demandeur est comprise entre 150 € TTC et 1 500 € TTC.
- **Pour la garantie « Recouvrement d'impayé »**, nous intervenons dès lors que 2 termes successifs de loyers sont impayés et pour un montant minimum de 1 000 €.

Après instruction de votre dossier, nous vous informons sur la nature de vos droits et obligations.

Si une solution amiable est envisageable, nous recherchons dans un premier temps à régler rapidement votre litige.

Vous êtes tenu régulièrement informé et si une transaction est envisagée, elle sera soumise à votre accord.

Si une solution amiable ne peut être envisagée ou ne peut aboutir, nous vous guidons vers la procédure pouvant le cas échéant être engagée dans les conditions définies à l'article 2.6.3.4.

### 2.6.3.2. La procédure judiciaire

#### • Seuils d'intervention judiciaire

Nous intervenons si la valeur en principal de votre litige en votre qualité de demandeur est supérieure ou égale à 600 € TTC, sauf en ce qui concerne la garantie « Litiges relatifs à des travaux immobiliers non soumis à permis de construire ou à assurance Dommages ouvrage obligatoire » pour laquelle le seuil est fixé à 1 500 € TTC.

#### • Choix de votre avocat

Si le litige entre en phase judiciaire ou en cas de conflit d'intérêts, vous disposez du **libre choix de l'avocat**. Vous pouvez choisir votre conseil habituel, ou choisir un avocat parmi ceux inscrits au barreau du tribunal compétent. Nous pouvons enfin, si vous le souhaitez et sur demande écrite de votre part, vous proposer un avocat parmi nos correspondants habituels.

#### • Conduite de la procédure

Vous avez avec l'avocat saisi, la maîtrise des directives ou des mesures pouvant s'avérer nécessaires durant la procédure.

**Vous (ou votre avocat) devez nous communiquer toutes les actions et procédures envisagées. Dans tous les cas, il est nécessaire d'obtenir notre accord préalable concernant les actions ou voies de recours que vous entendez exercer** afin de nous permettre, au travers de la communication de toutes pièces utiles, d'en examiner le bien-fondé. Il en est de même pour l'acceptation d'une transaction afin de préserver nos droits à subrogation.

**Les frais engagés (consultations d'avocats, démarches, actes de procédure...) sans notre accord resteront à votre charge, sauf urgence justifiée.**

**Quel que soit le stade d'avancement de votre dossier, amiable ou judiciaire, nos interventions cessent s'il est constaté l'insolvabilité sans équivoque du débiteur.**

Les sommes recouvrées auprès de votre adversaire au titre des dépens dont nous avons fait l'avance et de l'article 700 du Code de procédure civile et ses équivalents devant les autres juridictions nous reviennent par subrogation conformément à l'article L. 121-12 du Code des assurances à concurrence des montants que nous avons exposés. Vous serez toutefois remboursé prioritairement si vous justifiez du règlement de frais et honoraires fixes restés à votre charge.

- **Prise en charge des frais et honoraires**

### À SAVOIR

**En application des dispositions légales, les honoraires ne peuvent être déterminés qu'entre vous et l'avocat et une convention d'honoraires est obligatoire.**

Nous réglons les honoraires et frais de l'avocat par provision et jusqu'à concurrence du plafond d'indemnisation figurant à l'article 2.6.3.4.

Nous prenons en charge les honoraires d'un seul avocat par procédure. Les frais inhérents à la gestion du dossier (frais de téléphone, de photocopie, de déplacement...) sont compris dans l'honoraire que nous réglons.

**En tout état de cause, le montant maximum cumulé qui peut être pris en charge pour un même litige, toutes procédures confondues, est fixé à 25 000 €.**

**Par exception, les frais de procédures à l'étranger sont pris en charge dans la limite d'un plafond global par litige de 3 000 €.**

**Nous pouvons suspendre le règlement de tous frais et honoraires et vous demander le remboursement des sommes réglées par nous, s'il apparaît en cours de gestion, que les informations que vous nous avez données lors de la déclaration de sinistre ou depuis, sont volontairement erronées ou incomplètes.**

- **Ce que nous ne prenons pas en charge :**

› **les frais engagés pour l'obtention de constats d'huissiers, d'expertises amiables préalables ou de toutes autres pièces justificatives pour constater ou vérifier la réalité de votre préjudice ou pour réunir les preuves nécessaires à la gestion du dossier.**

Toutefois, en phase amiable, si cela s'avère indispensable à la bonne gestion du dossier, nous nous réservons la possibilité de faire appel à des intervenants extérieurs. Nous les désignons et définissons le cadre de leurs interventions. Dans ce cas, pour l'ensemble des mesures, notre prise en charge est accordée dans la limite de 800 € par litige.

› **les frais d'expertise judiciaire dès lors que vous n'apportez pas un commencement de preuve de l'imputabilité du préjudice subi à un tiers,**

› **les frais et honoraires d'enquêtes pour identifier ou retrouver le tiers, ou connaître la valeur de son patrimoine ainsi que les frais d'hypothèque (consultation et inscription),**

› **les frais supplémentaires tels que les frais de déplacement et de postulation lorsque l'avocat choisi par vous n'est pas inscrit au barreau du tribunal territorialement compétent pour juger le litige,**

› **les honoraires supplémentaires découlant de votre choix de dessaisir l'avocat saisi,**

- › les sommes ou amendes mises à votre charge, en vertu d'une décision de justice ou d'une transaction au titre du principal et de ses accessoires,
- › les frais et dépens avancés par le tiers,
- › les frais et honoraires d'expertise comptable,
- › les honoraires de résultat calculés en fonction de l'intérêt en jeu ou en fonction du résultat définitif ou espéré des démarches engagées,
- › les consignations pénales,
- › les frais et honoraires d'avocat pour déclarer une créance ou déposer une requête en relevé de forclusion,
- › les frais de consultation ou d'actes de procédures réalisés avant la déclaration de litige, sauf s'il y a urgence à les avoir demandés,
- › les frais et honoraires d'avocat pour le dépôt d'une plainte,
- › les frais d'adhésion à une association au titre de la défense d'intérêts individuels ou collectifs, y compris dans l'hypothèse d'une action de groupe,
- › les frais nécessaires à la sauvegarde de votre patrimoine tels que bornage amiable, frais d'état des lieux d'entrée ou sortie, changement de serrure.

### 2.6.3.3. Arbitrage en cas de désaccord (article L. 127-4 du Code des assurances)

En cas de désaccord entre vous et nous au sujet des mesures à prendre pour régler un différend, vous pouvez :

- › exercer à vos frais cette procédure après nous en avoir informés par écrit. Si vous obtenez une décision définitive favorable à vos intérêts, nous rembourserons les frais et honoraires que vous aurez exposés et dont le montant n'aura pas été mis à la charge du tiers dans la limite du plafond de garantie (article 2.6.3.4) ou jusqu'à concurrence du plafond d'indemnisation figurant à l'article 2.6.3.4.
- › soumettre la difficulté à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord ou, demander la mise en œuvre d'une procédure d'arbitrage afin que notre désaccord soit soumis par voie de requête conjointe au président du tribunal judiciaire de son domicile, celui-ci statuant comme amiable compositeur. Nous prendrons en charge les frais de cette requête.

### 2.6.3.4. Plafond d'indemnisation client

Les frais, émoluments, droits et honoraires d'avocat sont remboursés dans la limite des plafonds d'indemnisation ci-dessous, **après accord écrit de l'assureur. Les frais engagés sans accord ne sont pas pris en charge.**

INTERVENTION SELON LA JURIDICTION	MONTANTS TTC
Consultation écrite par avocat	194 € TTC
Tentative de transaction par avocat	500 € TTC
Signature protocole suite tentative transaction par avocat	500 € TTC
Commissions administratives ou civiles	500 € TTC
Requête préalable	250 € TTC
Recours gracieux (contentieux administratif)	425 € TTC
Expertise judiciaire : › assistance à expertise <sup>(1)</sup>	385 € TTC
Ordonnance référé	640 € TTC
Appel sur ordonnance	745 € TTC
Procédure pénale : › mesures d'instruction <sup>(1)</sup> › constitution de partie civile (avis d'audience / citation d'audience à victime) › renvoi sur intérêts civils › appel en matière correctionnelle › cour d'assises (1 <sup>er</sup> jour) › cour d'assises (par journée supplémentaire)	385 € TTC 740 € TTC 745 € TTC 995 € TTC 1 841 € TTC 745 € TTC
Tribunal judiciaire	1 347 € TTC
Tribunal de commerce	1 347 € TTC
Tribunal administratif	1 347 € TTC
Juge de l'exécution	640 € TTC
Autres juridictions	995 € TTC
Conseil de prud'hommes : › audience de conciliation › audience de jugement › audience de départage	570 € TTC 995 € TTC 852 € TTC
Cour d'appel	1 347 € TTC
Conseil d'État, cour de cassation : › consultation › pourvoi	1 602 € TTC 2 480 € TTC
Divorce par consentement mutuel / dissolution Pacs pour les 2 époux / pacsés	1 347 € TTC

(1) Par intervention sachant que le maximum pris en charge en matière d'assistance à expertise ou mesure d'instruction est de 3 fois le montant soit 1 155 € quel que soit le nombre d'interventions par litige.

### 2.6.3.5. Déchéance de garantie

**Nous pouvons appliquer une déchéance sur l'ensemble des garanties si, à l'occasion d'un litige :**

**> vous ne respectez pas les délais de déclaration et si nous pouvons établir que le retard dans la déclaration nous a causé un préjudice,**

**> vous faites de fausses déclarations sur les causes, circonstances et conséquences du litige,**

**> vous ne déclarez pas l'existence d'autres assurances couvrant le même risque,**

**> vous utilisez des documents ou justificatifs inexacts ou usez de moyens frauduleux.**

### 2.6.3.6. Cumul d'assurances

Si les risques garantis par le présent contrat sont ou viennent à être couverts par une autre assurance, vous devez immédiatement donner à chaque assureur connaissance des autres assurances.

Vous devez, lors de cette communication, nous faire connaître le nom de l'assureur avec lequel une autre assurance a été contractée et indiquer la somme assurée (article L. 121-4 du Code des assurances).

**Si plusieurs assurances couvrant le même risque ont été contractées par vous de manière frauduleuse ou dolosive, le contrat d'assurance sera nul et l'assureur peut demander des dommages et intérêts.**

Lorsque ces assurances ont été contractées sans fraude, vous pouvez, en cas de sinistre et quelle que soit la date de souscription de ces contrats, être indemnisé auprès de l'assureur de votre choix dans les limites des garanties des contrats souscrits et de l'article L. 121-1 du Code des assurances.

### 2.6.3.7. Subrogation

Dans le cadre d'un litige, lorsque des dépens et des sommes au titre de l'article 700 du Code de procédure civile et ses équivalents devant les autres juridictions (article 475-1 Code de procédure pénale, et article L. 761-1 Code de la justice administrative) sont mis à la charge de la partie adverse, le Code des assurances nous permet de récupérer ces sommes dans la limite des frais et honoraires que nous avons engagés dans votre intérêt. Néanmoins, si vous justifiez de frais et honoraires restés à votre charge et exposés dans le cadre dudit litige, vous récupérez ces indemnités en priorité.

# 3. VIE DU CONTRAT

## 3.1. PRISE D'EFFET ET DURÉE DU CONTRAT

### • **Prise d'effet du contrat**

Vos garanties prennent effet aux dates et heures indiquées sur vos Conditions Particulières, sous réserve de l'expiration des délais de carence spécifiques à certaines garanties le cas échéant.

### • **Durée du contrat**

**Votre contrat est conclu pour une période allant jusqu'à la date de prochaine échéance indiquée sur vos Conditions Particulières. Il se renouvelle ensuite automatiquement d'année en année, sauf si vous ou nous prenons l'initiative d'y mettre un terme dans les conditions détaillées à l'article 3.4.**

## 3.2. VOS DÉCLARATIONS

### 3.2.1. Vos déclarations à la souscription

Lors de la souscription du contrat, le souscripteur est tenu de répondre exactement à toutes les questions posées. Ces questions nous permettent d'apprécier la nature du risque que nous prenons en charge, afin de vous proposer les garanties adaptées à votre situation et de calculer les cotisations afférentes. Vos réponses sont reproduites dans vos Conditions Particulières.

### 3.2.2. Vos déclarations en cours de contrat

Une fois par an, nous vous transmettons un avis d'échéance reprenant les déclarations que vous nous avez effectuées à la souscription de votre contrat d'assurance. Vérifiez que les informations indiquées répondent à votre situation.

Vous êtes tenu de nous déclarer toutes les circonstances nouvelles qui ont pour conséquence de rendre inexactes ou caduques les réponses que vous nous avez faites à la conclusion du contrat. Cette déclaration doit nous être faite :

- › avant le changement s'il provient de votre fait,
- › par lettre recommandée ou auprès de votre interlocuteur habituel, dans un délai de 15 jours après que vous avez eu connaissance du changement.

Après étude de votre demande, et sous réserve d'acceptation, nous enregistrerons alors les modifications nécessaires à votre contrat et vous resterez bien assuré. Dans certains cas, votre cotisation et/ou vos garanties seront changées. Vous recevrez alors de nouvelles Conditions Particulières.

#### Conséquences des modifications

• **Si le risque est aggravé de telle façon que, si les circonstances nouvelles avaient été déclarées lors de la conclusion ou du renouvellement du contrat, nous aurions refusé d'assurer le risque ou ne l'aurions assuré que contre une cotisation plus élevée, nous pouvons, conformément à l'article L. 113-4 du Code des assurances :**

- › soit résilier le contrat moyennant un préavis de 10 jours et le remboursement de la portion de cotisation de la période non courue,
- › soit vous proposer un nouveau montant de cotisation. Si vous ne donnez pas suite à notre proposition ou si vous la refusez, nous pouvons résilier le contrat à l'expiration d'un délai de 30 jours suivant cette proposition.

• **Si le risque est diminué, nous vous proposons une diminution de cotisation. Si tel n'était pas le cas, vous avez la faculté de résilier le contrat, conformément à l'article L. 113-4 du Code des assurances, moyennant un préavis de 30 jours et d'obtenir le remboursement de la portion de cotisation pour la période non courue.**

### 3.2.3. Quelles sont les conséquences de déclarations inexactes ou incomplètes ?

Toute réticence, fausse déclaration, omission ou inexactitude dans les informations qui nous sont déclarées à la souscription ou en cours de contrat, peuvent nous amener à prendre les sanctions prévues par le Code des assurances (articles L. 113-8 et L. 113-9), à savoir :

• **en cas de fausse déclaration intentionnelle, votre contrat est nul lorsque cette réticence ou cette fausse déclaration change l'objet du risque ou en diminue l'opinion pour l'assureur. Il appartient à l'assureur d'établir le caractère intentionnel de la fausse déclaration. Dans ce cas, les primes payées nous restent acquises et nous avons le droit au paiement des primes échues à titre de dommages et intérêts,**

• **en cas d'omission ou de déclaration inexacte non intentionnelle :**

- › si celle-ci est constatée avant tout sinistre, nous gardons le droit soit de maintenir le contrat moyennant une augmentation de prime acceptée par l'assuré, soit de résilier le contrat 10 jours après notification adressée à l'assuré par lettre recommandée en restituant la portion de prime payée pour le temps où l'assurance ne court plus,
- › si celle-ci est constatée après un sinistre, l'indemnité due en cas de sinistre, que ce soit à vous-même ou à des tiers, est réduite en proportion des cotisations payées par rapport à celles qui auraient été payées si vos déclarations avaient été exactes.

## 3.3. VOS COTISATIONS

### 3.3.1. Paiement de vos cotisations

Vous devez nous régler les cotisations aux échéances convenues dans les Conditions Particulières de votre contrat.

La cotisation annuelle est payable à notre siège ou auprès de nos mandataires dans les 10 jours de son échéance.

Un paiement fractionné peut être accordé selon votre choix : par semestre, par trimestre, ou mensuellement.

### 3.3.2. Évolution de vos cotisations

Si nous augmentons votre cotisation, la nouvelle cotisation devient exigible à compter de l'échéance principale.

En cas de désaccord, vous pouvez résilier dans un délai de 15 jours après avoir eu connaissance de l'augmentation selon les modalités de résiliation définies à l'article 3.4.

La résiliation prend effet un mois après votre demande, et vous serez redevable de la fraction de cotisation calculée sur la base de la cotisation précédente, couvrant la période entre la date d'échéance et la date d'effet de la résiliation. **Toutefois, les majorations de cotisations résultant de l'évolution des taxes et de la franchise réglementaire des catastrophes naturelles ne sont pas considérées comme des augmentations de tarif et ne vous autorisent pas à résilier votre contrat.**

### 3.3.3. Procédure en cas de non-paiement

En cas de non-paiement de vos cotisations, dans les délais impartis, nous vous adressons une lettre recommandée valant mise en demeure en application de l'article L. 113-3 du Code des assurances à votre dernier domicile connu. Les effets de cette lettre sont les suivants :

> l'intégralité de la cotisation annuelle devient exigible, nonobstant l'existence d'un fractionnement du paiement de ladite cotisation,  
> des frais de recouvrement sont exigibles,

> **en cas de non-paiement dans un délai de 30 jours suivant l'envoi de la lettre de mise en demeure, les garanties de votre contrat sont suspendues.** La suspension de garantie pour non-paiement de cotisation ne vous dispense pas de payer vos cotisations. La remise en vigueur de votre contrat après suspension des garanties est conditionnée au paiement intégral de votre cotisation et des frais de recouvrement associés. La remise en vigueur est effective à midi le lendemain du jour de votre paiement. Un règlement partiel n'annule pas les effets de la mise en demeure et de la suspension des garanties,  
> **après un délai supplémentaire de 10 jours (40 jours au total après la lettre de mise en demeure), votre contrat est automatiquement résilié si la totalité de la somme exigée n'est pas réglée.**

Nous conservons, même après résiliation, le droit de procéder au recouvrement de la cotisation impayée en exécution du contrat.

Un règlement effectué après le délai de 40 jours n'entraîne en aucun cas la remise en vigueur du contrat.

## 3.4. RÉSILIATION DU CONTRAT

### 3.4.1. Cas de résiliation

Le contrat peut être résilié dans les cas et selon les conditions suivantes.

QUI PEUT RÉSILIER LE CONTRAT ?	DANS QUELLES SITUATIONS PEUT-IL ÊTRE RÉSILIÉ ?	QUAND ET COMMENT PEUT-IL ÊTRE RÉSILIÉ ?	FONDEMENT JURIDIQUE
Vous	À chaque échéance annuelle, lorsque nous ne vous avons pas envoyé l'avis d'échéance dans les délais requis.	Lorsque l'avis vous a été envoyé moins de 15 jours avant la date limite d'exercice de votre droit à dénonciation, vous disposez de 20 jours suivant la date d'envoi de l'avis pour dénoncer la reconduction. Lorsque l'avis ne vous a pas été envoyé, vous pouvez résilier le contrat à tout moment et sans pénalité.	Article L. 113-5-1 alinéa 1 et 2 du Code des assurances
Vous	À tout moment après 1 an.	La résiliation prend effet 1 mois après la demande de résiliation formulée auprès de l'assureur par vous ou par le nouvel assureur.	Article L. 113-5-2 du Code des assurances
Vous	En cas de résiliation de l'un de vos contrats par nous après sinistre.	Vous disposez d'un mois après notification de la résiliation par nous de l'un de vos contrats sinistrés. La résiliation prend effet un mois à dater de la notification à l'assureur.	Article R. 113-10 du Code des assurances
Vous	Diminution du risque	En cas de refus de notre part de diminuer le montant de la cotisation suite à une diminution du risque assuré. La résiliation prend effet 1 mois après notification à l'assureur.	Article L. 113-4 alinéa 4 du Code des assurances

QUI PEUT RÉSILIER LE CONTRAT ?	DANS QUELLES SITUATIONS PEUT-IL ÊTRE RÉSILIÉ ?	QUAND ET COMMENT PEUT-IL ÊTRE RÉSILIÉ ?	FONDEMENT JURIDIQUE
Vous	En cas de transfert de portefeuille de l'assureur.	La résiliation doit intervenir dans le délai d'un mois à compter de la date de publication de l'approbation de transfert au Journal Officiel. La résiliation prend effet dès notification à l'assureur.	Article L. 324-1 alinéa 8 du Code des assurances
Vous	En cas d'augmentation de la cotisation, en dehors des cas d'indexation résultant d'une disposition légale ou contractuelle.	Votre demande doit être faite dans les 15 jours suivant la date où vous en avez eu connaissance. La résiliation prend effet un mois après votre demande.	Article 1103 du Code civil
Vous et nous	À chaque échéance annuelle.	Au moins 2 mois avant la date d'échéance. La résiliation prend effet à la date d'échéance annuelle indiquée dans vos Conditions Particulières.	Article L. 113-12 du Code des assurances
Vous et nous	En cas de changement : > de domicile, > de situation ou régime matrimonial, > de profession ou si vous cessez toute activité professionnelle.	La résiliation doit être faite dans les 3 mois qui suivent l'événement, sous réserve que le changement invoqué affecte la nature du risque garanti. La résiliation prend effet 1 mois après notification indiquant la date et la nature de l'événement invoqué.	Article L. 113-16 du Code des assurances
Vous et nous	En cas de décès de l'assuré.	L'héritier doit informer l'assureur du transfert du contrat à son nom. Le contrat continue à produire ses effets au profit de l'héritier tant qu'il n'a pas résilié ce contrat. L'assureur peut résilier dans un délai de 3 mois à partir du jour où l'héritier a demandé le transfert du contrat à son nom.	Article L. 121-10 du Code des assurances
Nous	Aggravation du risque.	L'assureur peut résilier ou proposer un nouveau montant de prime si les circonstances nouvelles aggravent le risque (cf. article « Vos déclarations en cours de contrat »). La résiliation prend effet 10 jours après la notification de résiliation ou 30 jours à compter du refus de la proposition faite par l'assureur.	Article L. 113-4 du Code des assurances
Nous	Déclaration inexacte ou incomplète non intentionnelle.	L'assureur peut résilier le contrat si l'omission ou la déclaration inexacte est constatée avant tout sinistre. La résiliation prend effet 10 jours après notification à l'assuré par lettre recommandée avec accusé de réception.	Article L. 113-9 du Code des assurances
Nous	Non-paiement de la cotisation.	L'assureur peut résilier le contrat moyennant l'envoi préalable d'une lettre recommandée valant mise en demeure (cf. article « Procédure en cas de non-paiement »).	Article L. 113-3 du Code des assurances
Nous	Résiliation après sinistre.	L'assureur peut résilier le contrat un mois après avoir eu connaissance du sinistre. La résiliation prend effet un mois à dater de la notification faite par l'assureur.	Article R. 113-10 du Code des assurances
De plein droit	Retrait de l'agrément par l'autorité de contrôle.	La résiliation prend effet le quarantième jour à compter de la date de publication du retrait au Journal Officiel.	Article L. 326-12 du Code des assurances
De plein droit	Liquidation judiciaire de l'assureur.	La résiliation prend effet le quarantième jour après la publication au Journal Officiel.	Articles L. 113-6 du Code des assurances

### 3.4.2. Modalités de résiliation

La résiliation du contrat à votre initiative peut être réalisée, conformément à l'article L. 113-14 du Code des assurances, soit :

- › par courrier papier ou courrier électronique à l'assureur ou à défaut à votre intermédiaire,
- › par le même mode de communication à distance utilisé pour la souscription de votre contrat,
- › par internet pour les contrats éligibles.

La résiliation du contrat à notre initiative vous est notifiée par lettre recommandée adressée à votre dernier domicile connu.

### 3.4.3. Conséquences de la résiliation sur la cotisation

Dans les cas de résiliation au cours d'une période d'assurance, nous vous remboursons la portion de cotisation afférente à la période pendant laquelle vous n'êtes plus assuré par le présent contrat. Toutefois, en cas de résiliation pour non-paiement des cotisations, cette portion de cotisation, jusqu'à l'échéance annuelle suivante, nous est due à titre d'indemnité de résiliation (article L. 113-3 du Code des assurances).

## 3.5. PRESCRIPTION

Il s'agit du délai au-delà duquel aucune action dérivant du contrat d'assurance ne peut être exercée.

Conformément aux dispositions de l'article L. 114-1 du Code des assurances, reproduit ci-dessous, les actions dérivant du présent contrat se prescrivent dans le délai de deux ans suivant l'événement qui en est à l'origine.

La prescription a pour point de départ la date à laquelle le souscripteur ou l'assuré ont eu connaissance du fait générateur.

Ainsi, aux termes de l'article L. 114-1 du Code des assurances :

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

Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L. 125-1, sont prescrites par cinq ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

L'article L. 114-2 du Code des assurances, précise les modalités d'interruption de la prescription comme suit :

« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique avec accusé de réception 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 de l'indemnité ».

La prescription peut également être interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription :

- › la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil),
- › toute demande en justice, même en référé (articles 2241 à 2243 du Code civil),
- › tout acte d'exécution forcée (articles 2244 à 2246 du Code civil).

La prescription peut être suspendue par l'une des causes ordinaires de suspension que sont :

- › l'impossibilité d'agir,
- › la minorité,
- › le recours à la médiation, à la conciliation ou à une procédure participative,
- › une mesure d'instruction,
- › une action de groupe.



## 3.6. PREUVE - DÉMATÉRIALISATION

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

Toute opération réalisée par vous sous format électronique après authentification, et notamment l'acceptation des Conditions Générales et Conditions Particulières mises à votre disposition, est réputée émaner de vous.

Vous manifestez ainsi votre consentement en validant toute opération ou cochant toute autre case sous format électronique.

Les enregistrements informatiques ou leur reproduction sur un support informatique ou papier qui constituent la preuve de la réception des informations que nous portons à votre connaissance, ainsi que la preuve de votre consentement à la réalisation de l'opération pourront être utilisés dans le cadre de tous litiges entre vous et nous et seront opposables entre nous.

## 3.7. SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

Nous pouvons recourir à des outils techniques de signature électronique et d'archivage électronique, fournis par nous ou par des prestataires spécialisés, qui mettent en œuvre des procédés fiables aux fins d'assurer la sécurité de la signature et de l'archivage des documents électroniques.

Vous avez ainsi la possibilité de signer électroniquement certaines opérations ou certains actes (contrats, déclaration...). À cette fin, nous mettons en œuvre un dispositif permettant d'assurer votre authentification préalable ainsi que la sécurité et l'intégrité du document signé, conformément aux dispositions réglementaires applicables.

En pratique, pour certaines opérations ou certains actes, nous vous demanderons de manifester votre acceptation en que nous pourrions mettre en œuvre. Cette validation est présumée marquer votre consentement et votre engagement plein et entier à l'opération ou à l'acte réalisé, et revêtir une valeur équivalente à votre signature manuscrite sur un support papier, sauf preuve contraire.

Le document électronique signé vous sera transmis sur support durable. Il sera archivé, pendant la durée légale de conservation, selon des modalités en garantissant l'intégrité.

À tout moment pendant cette durée de conservation, vous pouvez nous demander de vous délivrer une copie sur support papier.

# 4. VOS DROITS

## 4.1. DROIT DE RENONCIATION

### 4.1.1. Vente à distance

Constitue une fourniture d'opération d'assurance à distance, l'opération d'assurance auprès d'un souscripteur, personne physique, qui agit dans le cadre d'un système de vente ou de prestation de services à distance organisé par l'assureur ou l'intermédiaire d'assurance qui, pour ce contrat, utilise exclusivement des techniques de communication à distance jusqu'à, y compris, la conclusion du contrat.

Conformément à l'article L. 112-2-1 du Code des assurances relatif à la vente à distance, vous bénéficiez de la faculté de renoncer à votre contrat, sans motif ni pénalité, dans les quatorze jours qui suivent la date de sa conclusion ou dans les quatorze jours qui suivent la date de réception des conditions contractuelles si cette date est postérieure à celle de la conclusion du contrat.

### 4.1.2. Démarchage à domicile

Conformément à l'article L. 112-9 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 ou par envoi d'un recommandé électronique avec demande d'avis de réception adressée à l'assureur pendant le délai de quatorze jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.

Toute lettre recommandée adressée à une entité juridique autre sera dépourvue de tout effet.

**Vous ne pouvez toutefois plus exercer votre droit à renonciation dès que vous avez connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat.**

En cas de renonciation, le souscripteur ne peut être tenu qu'au paiement de la partie de prime ou de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, cette période étant calculée jusqu'à la date de la résiliation. L'entreprise d'assurance est tenue de rembourser au souscripteur le solde au plus tard dans les trente jours suivant la date de résiliation.

Par ailleurs, l'intégralité de la cotisation reste due à l'assureur si le souscripteur exerce son droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat et dont il n'a pas eu connaissance est intervenu pendant le délai de renonciation.

### 4.1.3. Modalités d'exercice du droit de renonciation

Vous devez adresser une lettre recommandée ou un recommandé électronique avec accusé de réception à votre assureur.

Vous trouverez ci-dessous un modèle de lettre pour vous permettre d'exercer votre droit à renonciation :

*« Je soussigné(e) (nom, prénom) demeurant (adresse) déclare renoncer à mon contrat N° (N° du contrat) d'assurance conclu (à distance/par démarchage à domicile) le (date) et demande le remboursement de la cotisation, déduction faite de la part correspondant à la période durant laquelle le contrat était en vigueur.*

*Je déclare n'avoir pas connaissance, à ce jour, de l'existence d'un sinistre susceptible de mettre en jeu la garantie de mon contrat ci-dessus référencé.*

*La résiliation prendra effet à compter de la date de réception de la présente lettre.*

*Date et signature ».*

## 4.2. DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

En tant que consommateur, vous pouvez vous opposer à faire l'objet de prospection commerciale par téléphone. Pour cela, il suffit de vous inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL. Vous trouverez toutes les informations relatives à BLOCTEL sur le site bloctel.gouv.fr.

## 4.3. RÉCLAMATIONS

Suravenir Assurances et Novélia se sont dotés d'un dispositif de traitement des réclamations clients décrit ci-dessous.

Sachez que, constitue une réclamation, toute déclaration actant du mécontentement envers un professionnel quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle a été formulée. Dès lors, une demande de service ou de prestation, une demande d'information, ou une demande d'avis n'est pas une réclamation (extrait de la recommandation 2022-R-01 du 9 mai 2022 sur le traitement des réclamations, émise par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution).

À compter de l'envoi de votre réclamation et conformément à la réglementation sur le traitement des réclamations, nous nous engageons :

- > à accuser réception de votre réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables, sauf si la réponse elle-même vous est apportée dans ce délai,
- > à vous répondre dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 2 mois.

### **Vos interlocuteurs privilégiés dans le cadre d'une réclamation**

Votre courtier vous accompagne au quotidien. En cas de difficultés relatives à la vie de votre contrat d'assurance, consultez dans un premier temps votre contact habituel dont les coordonnées sont indiquées sur les Conditions Particulières qui vous ont été remises.

Pour une réclamation relative à un sinistre en cours, votre interlocuteur est le service Protection Juridique de Suravenir Assurances. Vous pouvez lui faire part de votre réclamation soit :

- > par téléphone : 0 970 809 376 (numéro cristal - non surtaxé),
- > par mail : [pj@suravenir-assurances.fr](mailto:pj@suravenir-assurances.fr),
- > par courrier : Suravenir Assurances - Service Protection Juridique - 44931 Nantes cedex 9.

Si vous nous avez sollicité dans le cadre d'une réclamation orale à laquelle il ne vous a pas été donné immédiatement entière satisfaction, nous vous invitons à formaliser votre réclamation à l'écrit (par mail, par courrier postal) selon les modalités indiquées ci-dessus.

**Si la réponse ou la solution apportée ne vous satisfait pas, et que le désaccord persiste, sachez que nos services se tiennent à votre disposition pour une nouvelle étude de votre réclamation :**

- > par courrier : Suravenir Assurances - Relations Clientèle - 44931 Nantes cedex 9,
- > par mail : [relationsclientele@suravenir-assurances.fr](mailto:relationsclientele@suravenir-assurances.fr).

**En outre, vous pouvez saisir le Médiateur de l'assurance, personnalité indépendante en tout état de cause deux mois après l'envoi d'une première réclamation écrite qu'il vous ait été répondu ou non :**

- > par courrier électronique (canal à privilégier) sur le site internet : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org),
- > par courrier : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris cedex 9.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la Charte de la Médiation de l'Assurance disponible sur le site internet : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

## 4.4. PROTECTIONS DES DONNÉES PERSONNELLES

Des données à caractère personnel vous concernant sont collectées et traitées par Suravenir Assurances, responsable du traitement situé, 2 rue Vasco de Gama à Saint-Herblain (44800).

### **• Comment traitons-nous vos données ?**

Vos données personnelles sont traitées pour nous permettre de réaliser : la souscription ou la gestion de votre contrat d'assurance, la gestion de vos sinistres et l'évaluation de votre satisfaction, la gestion et l'évaluation du risque d'assurance, la réalisation d'études statistiques, techniques et marketing, les actions de prévention, information et prospection commerciale, la conduite d'activités de recherche et de développement dans le but d'améliorer les produits et services, la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme et la lutte contre la fraude. À ce titre, vous êtes susceptible d'être inscrit sur une liste de personnes suspectées de fraude par Suravenir Assurances.

Les conversations téléphoniques avec l'assureur sont susceptibles d'être analysées et enregistrées pour des raisons de qualité de service. Ces enregistrements sont exclusivement destinés à l'usage interne de l'assureur.

Selon les garanties présentes dans votre contrat, des données de santé sont également collectées et traitées aux fins d'exécution du contrat et pour les mêmes finalités que celles visées ci-dessus, à l'exception de la prospection commerciale.

Ces traitements sont réalisés sur la base de :

- > notre intérêt légitime concernant l'évaluation de votre satisfaction, la réalisation d'études statistiques, techniques et marketing, les actions de prévention, la conduite d'activités de recherche et de développement dans le but d'améliorer les produits et services,
- > votre consentement lorsque celui-ci est requis : vos options d'acceptation ou de refus de prospection commerciale ont été collectées lors de votre entrée en relation avec le distributeur,
- > la conclusion et l'exécution de votre contrat et le respect de nos obligations légales ou réglementaires pour les autres finalités. Dans ce cas, le traitement de vos données est nécessaire. À défaut, le contrat ne peut être conclu ou exécuté.

Les données sont conservées pendant la durée du contrat augmentée des prescriptions légales ou réglementaires, ainsi que pour assurer le respect des obligations légales, réglementaires ou reconnues par la profession auxquelles Suravenir Assurances est tenu.

### **• À qui vos données sont transmises ?**

En communiquant vos informations personnelles, vous autorisez l'assureur à les partager en vue des mêmes finalités que celles précédemment indiquées au profit de ses sous-traitants, prestataires et partenaires, établissements et sociétés membres du Groupe Crédit Mutuel Arkéa intervenant dans le cadre du contrat.

Ces informations peuvent également être communiquées, à leur requête, aux organismes officiels et aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées (pays de l'Union européenne ou non membres de l'Union européenne), notamment dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux ou de la lutte contre le financement du terrorisme.

Des transferts de données peuvent être effectués hors de l'Union européenne. Dans ce cas, vous pouvez demander à avoir connaissance des garanties appropriées qui sont mises en œuvre.

• **Quels sont les droits dont vous disposez ?**

Vous disposez sur vos données :

- > d'un droit d'accès,
- > d'un droit de rectification,
- > d'un droit d'opposition pour des raisons tenant à votre situation particulière,
- > d'un droit de portabilité,
- > d'un droit d'effacement, sous réserve des durées légales de conservation,
- > d'un droit d'organiser les conditions de conservation et de communication de vos données à caractère personnel après votre décès,
- > d'un droit d'effacement,
- > d'un droit de limitation des informations vous concernant.

Lorsque nous avons recueilli votre consentement afin de procéder au traitement de vos données, vous pouvez la retirer à tout moment, sous réserve du traitement de données nécessaires à la conclusion ou l'exécution du contrat.

Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

• **Comment nous contacter ?**

Pour exercer vos droits ou saisir le délégué à la protection des données personnelles, vous pouvez adresser un mail à l'adresse : [cil@suravenir-assurances.fr](mailto:cil@suravenir-assurances.fr) ou un courrier à Suravenir Assurances - Service traitant les demandes Informatique et Libertés - 44931 Nantes cedex 9.

Le Crédit Mutuel Arkéa dont fait partie Suravenir Assurances a désigné un délégué à la protection des données personnelles dont les coordonnées sont les suivantes : [protectiondesdonnees@arkea.com](mailto:protectiondesdonnees@arkea.com).

Si vous souhaitez des informations complémentaires, vous pouvez vous reporter à la Politique des données personnelles disponible sur le site internet de Suravenir Assurances : [www.suravenir-assurances.fr](http://www.suravenir-assurances.fr).

## 4.5. AUTORITÉ DE CONTRÔLE PRUDENTIEL ET DE RÉOLUTION

L'autorité de contrôle de Suravenir Assurances est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex 9.

X



X

## NUMÉROS UTILES

**Pour trouver une réponse  
à toutes vos questions**



• **Contactez votre assureur conseil**

ses coordonnées figurent  
sur vos Conditions Particulières



• **Pour une demande d'information  
juridique ou la déclaration d'un litige**

contactez Novélia au 09 70 80 93 76  
(appel non surtaxé - coût selon opérateur)



Avec Ecofolio  
tous les papiers  
se recyclent.

**NOVELIA** - SASU au capital de 1 000 000 €, société de courtage en assurances, siège social : 30 boulevard de la Tour d'Auvergne - CS 86523 - 35065 Rennes cedex, Siren B 383 286 473 RCS Rennes, n° Orias 07 001 889 (vérifiable sur [www.orias.fr](http://www.orias.fr)). Société soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudenciel et de Résolution (ACPR) 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex 9.

**SURAVENIR ASSURANCES** - Société anonyme au capital entièrement libéré de 45 323 910 €, entreprise régie par le Code des assurances, siège social : 2 rue Vasco de Gama - Saint-Herblain - 44931 Nantes cedex 9, immatriculée au RCS de Nantes sous le n° 343 142 659. Société soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudenciel et de Résolution (ACPR) 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex 9.