

Protection juridique

**Assurance
Protection juridique
MMA
Conditions générales**

Conditions générales n° 400 d



VOTRE PREMIER RÉSEAU SOCIAL D'ASSURANCES

SOMMAIRE

	page
● POUR QUE TOUT SOIT CLAIR ENTRE NOUS (lexique)	4
● LA DÉFENSE DE VOS DROITS ET DE VOS INTÉRÊTS	6
Les prestations dont vous bénéficiez	6
Les litiges que nous garantissons	7
Les domaines d'intervention	7
● LA PRISE EN CHARGE DU LITIGE	9
Les actions à entreprendre dès la survenance du litige	9
Le choix de l'avocat	9
Le conflit d'intérêts	9
Le recours à l'arbitrage	9
Les sommes obtenues à votre profit	10
La subrogation	10
La prescription	10
● LA VIE DE VOTRE CONTRAT	11
La prise d'effet et la durée de votre contrat	11
Votre cotisation	11
Les événements qui peuvent modifier votre contrat	12
● VOTRE INFORMATION	13
La réclamation	13
L'autorité de contrôle	13
Loi informatique et libertés	13
Le mandat	14
Le droit de renonciation en cas de démarchage ou de souscription à distance ..	14
Convention de preuve	14
Courrier électronique	14
● LE TABLEAU DE PRISE EN CHARGE DES HONORAIRES DU MANDATAIRE	15

POUR QUE TOUT SOIT CLAIR ENTRE NOUS

(LEXIQUE)

Assuré

Le souscripteur, son conjoint non séparé de fait ou de droit (ou son concubin), son partenaire s'il a conclu un pacte civil de solidarité ainsi que toutes les personnes qui leur sont fiscalement à charge.

Assureur

DAS Assurances Mutuelles

Société d'Assurance Mutuelle à Cotisations Fixes - RCS Le Mans 775 652 142

DAS

Société anonyme au capital de 60 660 096 euros - RCS Le Mans 442 935 227

Sièges sociaux : 33, rue de Sydney - 72045 Le Mans Cedex 2

Entreprises régies par le code des assurances

Ces sociétés sont dénommées ensemble DAS, l'Assureur ou nous dans les présentes conditions générales.

Bases juridiques certaines

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

Conditions particulières

Document que vous avez signé à la souscription et qui précise les garanties dont vous bénéficiez.

Conflit d'intérêts

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

Exemple : l'assureur est amené à défendre simultanément les intérêts de deux de ses assurés.

Défense

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

Dépens

Frais de justice entraînés par le procès et que le gagnant peut se faire rembourser par le perdant (à moins que le tribunal n'en décide autrement).

Echéance anniversaire

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

e-réputation

Opinion que les tiers peuvent avoir d'une personne à partir des éléments (photos, propos, opinions ...) présents sur le réseau internet.

Indemnité compensatoire

Somme d'argent destinée à réparer, à compenser un préjudice.

Litige

Réclamation amiable ou judiciaire faite par ou contre vous.

- **Location saisonnière**
Location de villas, d'appartements ou de chambres meublées consentie à l'occasion de vacances, quels que soient la durée de la location et le mode de location.
- **Mécontentement**
incompréhension définitive de l'assuré, ou désaccord, sur la réponse ou la solution apportée, avec manifestation d'un sentiment d'injustice subie, exprimée dans le cadre d'une réclamation.
- **Nous**
"Nous" désigne, dans le contrat, l'assureur.
- **Prescription**
Perte d'un droit lorsqu'il n'a pas été exercé pendant un temps donné.
- **Réclamation**
Déclaration actant, par téléphone, par courrier, par mail ou en face à face, le mécontentement d'un assuré envers l'assureur.
- **Recours**
Position d'une personne (appelée demandeur) qui présente une demande amiable à l'encontre d'un tiers ou prend l'initiative d'une procédure judiciaire.
- **Souscripteur**
Personne qui a conclu le contrat avec l'assureur.
- **Subrogation**
Opération de substitution. Ainsi, être subrogé dans les droits et actions d'une personne signifie pouvoir exercer les droits de cette personne en ses lieu et place.
- **Usurpation d'identité**
Utilisation par un tiers à l'insu de la victime de son état civil dans un but frauduleux
- **Vous**
"Vous" désigne, dans le contrat, toutes les personnes ayant la qualité d'assuré, sauf pour les dispositions relatives à la vie de votre contrat. Dans ce cas, "Vous" désigne le souscripteur.

LA DÉFENSE DE VOS DROITS ET DE VOS INTÉRÊTS

LES PRESTATIONS DONT VOUS BÉNÉFICIEZ

• LA PRÉVENTION ET L'INFORMATION JURIDIQUES PAR TÉLÉPHONE

Nos juristes vous informent de vos droits et des mesures nécessaires à la sauvegarde de vos intérêts. Pour poser vos questions à nos juristes, il vous suffit de nous contacter par téléphone ou Internet :

09 69 32 22 52 (appel non surtaxé)

(du lundi au vendredi de 8 h à 20 h et le samedi de 8 h à 18 h – sauf dimanches et jours fériés)

www.mma.fr

dans la rubrique « Contactez-nous »

Vous devrez nous communiquer votre numéro de contrat figurant dans vos Conditions Particulières.

• LA DÉFENSE AMIABLE DE VOS INTÉRÊTS

En cas de litige, nous effectuons les démarches amiables auprès de la partie adverse afin d'obtenir une solution négociée au mieux de vos intérêts.

• LA DÉFENSE JUDICIAIRE DE VOS INTÉRÊTS

En l'absence de solution amiable, nous prenons en charge les frais, dépens et honoraires engendrés par toute action en justice visant à la reconnaissance de vos droits, la restitution de vos biens ou l'obtention d'indemnités pour réparation d'un préjudice.

• L'EXECUTION ET LE SUIVI

Nous mettons en œuvre tous les moyens nécessaires à l'application de l'accord amiable ou de la décision judiciaire obtenue et prenons en charge les frais qui en découlent.

LES frais que nous prenons en charge

CE QUI EST GARANTI

Nous prenons en charge :

- le coût des enquêtes, des consultations, des constats d'huissier, engagés avec notre accord préalable,
- le coût des expertises amiables diligentées **avec notre accord préalable**,
- le coût des expertises judiciaires effectuées à votre demande avec notre accord préalable
- les frais et honoraires d'avocat ou de toute personne habilitée par les textes pour défendre vos intérêts devant toute juridiction,
- les honoraires d'expert engagés pour évaluer les dommages subis par les immeubles garantis au titre du présent contrat si ces dommages sont pris en charge par votre assurance "multirisque habitation".

Nous intervenons pour l'ensemble des frais pris en charge au titre du présent contrat jusqu'à :

- **40 000 € par litige qui relève de la compétence d'une juridiction française,**
- **20 000 € par litige qui relève de la compétence d'une juridiction étrangère.**

Dans le cadre de cette enveloppe globale :

- les frais et honoraires d'avocat sont pris en charge dans la limite des montants prévus dans le tableau de prise en charge des honoraires du mandataire (page 11),
- les honoraires d'expert engagés pour évaluer les dommages subis par les immeubles garantis sont plafonnés à **5 % de l'indemnité versée par l'assureur "multirisque habitation" dans la limite de 20 000 € par sinistre.**

CE QUI EST EXCLU

Restent à votre charge les montants résultant :

- **des condamnations en principal et intérêts,**
- **des amendes pénales ou civiles et des pénalités de retard,**
- **des dommages et intérêts et autres indemnités compensatoires,**
- **les dépens énumérés à l'article 695 du Code de Procédure Civile exposés par la partie adverse et mis à votre charge par une décision de justice,**

- les condamnations au titre des Articles 700 du Code de Procédure Civile, 375-1 ou 475-1 du Code de Procédure Pénale, L. 761-1 du Code de Justice Administrative, ou leur équivalent devant les juridictions autres que françaises.

Ainsi que :

- les frais engagés à votre seule initiative sans notre accord préalable, pour l'obtention de constats d'huissiers, d'expertises amiables ou de toutes autres pièces justificatives à titre de preuves nécessaires à la constitution du dossier, sauf s'ils sont justifiés par l'urgence.
- les coûts liés aux opérations de bornage amiable ou judiciaire,
- les frais résultant de la rédaction d'actes.

LES LITIGES QUE NOUS GARANTISSONS

CE QUI EST GARANTI

Sont garantis les litiges qui présentent simultanément les caractéristiques suivantes :

- ils surviennent dans le cadre de votre vie privée,
- ils vous opposent à une personne étrangère au contrat,
- ils sont nés pendant la période de validité du présent contrat,
- leur caractère conflictuel n'était pas connu de vous lors de la prise d'effet du contrat telle que mentionnée aux Conditions Particulières,
- ils ne sont pas prescrits et reposent sur des bases juridiques certaines.

Nous intervenons en recours pour tout litige dont l'intérêt financier est supérieur à **250 euros**.

Nous intervenons en défense pour tout litige quel que soit l'intérêt financier en jeu.

Nos prestations s'exercent pour tout litige garanti qui survient dans l'un des pays énumérés ci-dessous chaque fois qu'il relève de la compétence de l'une des juridictions de ce pays : états membres de l'UNION EUROPEENNE, ANDORRE, LIECHTENSTEIN, NORVEGE, PRINCIPAUTE DE MONACO, SAINT MARIN, SUISSE et VATICAN.

LES DOMAINES D'INTERVENTION

CE QUI EST GARANTI

Sont garantis les litiges survenant dans le cadre de votre vie privée et concernant notamment les domaines suivants :

- votre consommation : l'achat, la vente, l'entretien ou la location d'un bien mobilier ou d'une prestation de service,
- votre domicile, vos résidences secondaires et terrains à usage exclusif ou donnés en location saisonnière : achat, vente d'un bien immobilier, relations avec votre propriétaire si vous êtes locataire, relations de voisinage, travaux extérieurs ou intérieurs d'entretien et d'embellissement qui ne sont soumis ni à permis de construire ou de démolir ni à déclaration préalable et qui ne relèvent pas de l'obligation d'assurance au sens de la loi du 4 janvier 1978 **et dont le coût global TTC ne dépasse pas 15 000 €.**

Si l'un des immeubles garantis subit des dommages pris en charge au titre de votre contrat habitation, nous vous remboursons, sur justificatifs, les honoraires de l'expert que vous aurez choisi pour évaluer le coût des dommages, dans la limite des montants indiqués au paragraphe intitulé « les frais que nous prenons en charge »

- Les relations avec votre employeur et les organismes sociaux, les mises en cause personnelles dans le cadre de votre activité salariée,
- les relations avec vos employés, dans le cadre d'emplois familiaux : garde d'enfants, travaux domestiques,
- les relations avec les administrations et collectivités territoriales,
- les infractions au Code de la Route et autres infractions non intentionnelles,
- la prévoyance et la retraite : les litiges relatifs aux prestations auxquelles vous pouvez prétendre ou au montant des cotisations qui vous sont réclamées,
- les accidents, les agressions dont vous êtes victime,
- les successions en ligne directe,
- votre santé : erreurs médicales, litiges avec la Sécurité Sociale ou dans le cadre de votre assurance complémentaire santé,

- les impôts sur le revenu des personnes physiques : contestation devant le tribunal administratif, la cour administrative d'appel ou le conseil d'état du redressement fiscal à compter de la réception d'une proposition de rectification, et ce après épuisement des voies de recours gracieuses que vous avez exercées,
- l'usurpation d'identité et l'atteinte à l'e-réputation.

CE QUI EST EXCLU

Sont toujours exclus les litiges relatifs :

- à l'expression d'opinions politiques ou syndicales et les conflits collectifs du travail (grèves, lock-out),
- à l'administration d'associations, de sociétés civiles ou commerciales, à la détention de parts sociales ou de valeurs mobilières,
- à la matière douanière,
- au droit des personnes et de la famille (Livre Premier du Code Civil),
- au droit de la propriété intellectuelle ou industrielle,
- à la rupture d'une relation de concubinage, la rupture du pacte civil de solidarité,
- aux immeubles donnés en location ou destinés à la location à l'année (qu'ils soient vacants ou en construction),
- aux poursuites pénales exercées contre vous devant les cours d'assises,
- à la caution
- aux actes provoqués intentionnellement par vous ou avec votre complicité ainsi que ceux résultant de votre participation à un crime, délit intentionnel ou rixe sauf cas de légitime défense,
- à la guerre étrangère, la guerre civile, les émeutes, les mouvements populaires et les actes de terrorisme ou de sabotage commis dans le cadre d'actions concertées.
- à une catastrophe naturelle ayant fait l'objet d'un arrêté préfectoral ou ministériel,
- à la mise en cause de votre responsabilité civile et pris en charge au titre d'un autre de vos contrat d'assurance,
- à la conduite sous l'emprise d'un état alcoolique ou sous l'influence de substances ou plantes classées comme stupéfiants.
- à la matière fiscale sauf dispositions prévues au paragraphe ci dessus « ce qui est garanti »,
- aux successions autres qu'en ligne directe,
- aux opérations de construction et travaux immobiliers intérieurs ou extérieurs soumis à permis de construire ou de démolir, ou au régime de la déclaration préalable ainsi que ceux soumis à l'assurance obligatoire au sens de la loi du 4 janvier 1978,
- aux opérations de construction et travaux immobiliers intérieurs ou extérieurs non soumis à permis de construire ou de démolir, ou au régime de la déclaration préalable et qui ne relèvent pas de l'assurance obligatoire au sens de la loi du 4 janvier 1978, et dont le coût TTC dépasse 15 000 € et les actions en bornage amiable ou judiciaire.

LA PRISE EN CHARGE DU LITIGE

LES ACTIONS A ENTREPRENDRE DÈS LA SURVENANCE DU LITIGE

Pour bénéficier de nos prestations, vous devez nous déclarer par écrit tout litige susceptible d'ouvrir droit à garantie dès que vous en avez connaissance et au plus tard dans les 30 jours, qui suivent le refus qui vous a été opposé ou que vous avez formulé, sauf cas fortuit ou de force majeure. Le refus peut résulter de la manifestation concrète d'un désaccord ou du silence persistant de la part du tiers sollicité ou de votre part. **Toute déclaration tardive peut entraîner une déchéance de garantie si nous établissons que ce retard nous cause un préjudice.**

Vous devez, par ailleurs, nous communiquer toutes les pièces se rapportant au litige et tous les éléments de preuve nécessaires à la conduite du dossier. A défaut, nous serions déchargés de toute obligation de garantie.

Après examen de votre dossier, nous vous conseillons sur la suite à donner au litige déclaré et mettons en œuvre les actions utiles à sa résolution.

Si vous engagez des frais sans nous avoir consulté préalablement, ces frais seront pris en charge dans nos limites contractuelles dès lors que vous pourrez justifier d'une urgence à les avoir exposés.

Si une procédure judiciaire est engagée, vous avez la direction du procès conseillé par votre avocat et avec notre assistance.

LE CHOIX DE L'AVOCAT

Vous avez la liberté de choisir un avocat ou toute autre personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur pour défendre, représenter ou servir vos intérêts. Si vous n'en avez pas connaissance, nous vous communiquerons, sur votre demande écrite, les coordonnées d'un avocat susceptible d'intervenir dans la défense de vos intérêts.

Vous êtes indemnisé des honoraires de votre défenseur, TVA comprise, sur présentation d'une facture détaillée, dans la limite des montants définis dans le tableau de prise en charge (page 11).

Notre indemnisation est ordonnancée dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de la réception des pièces justificatives.

LE CONFLIT D'INTERETS

En cas de conflit d'intérêts, entre vous et nous, ou de désaccord quant au règlement du litige, vous conservez la possibilité de choisir votre défenseur et de recourir à l'arbitrage.

LE RECOURS A L'ARBITRAGE

En cas de désaccord sur les mesures à prendre pour régler le litige, il est fait appel à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord entre vous et nous ou à défaut par le Président du Tribunal de Grande Instance.

Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à notre charge. Toutefois, le Président du Tribunal de Grande Instance peut en décider autrement si vous avez recours à l'arbitrage dans des conditions abusives.

Vous avez la faculté de demander la mise en œuvre de cette procédure d'arbitrage par lettre recommandée avec accusé de réception.

Lorsque la procédure d'arbitrage est mise en œuvre, le délai de recours contentieux est alors suspendu pour toutes les instances juridictionnelles couvertes par la présente garantie d'assurance que vous êtes susceptible d'engager en demande jusqu'à ce que l'arbitre chargé de proposer une solution en ait fait connaître la teneur.

Si vous engagez ou poursuivez, à vos frais et contre notre avis, la procédure et obtenez une solution plus favorable que celle qui vous avait été proposée, nous vous indemniserons dans la limite de notre garantie, des frais exposés pour l'exercice de cette action.

LES SOMMES OBTENUES A VOTRE PROFIT

Nous vous versons les sommes obtenues à votre profit, soit amiablement, soit judiciairement, dans le délai d'un mois, à compter du jour où nous les avons nous-mêmes reçues.

LA SUBROGATION

Nous sommes subrogés dans vos droits et actions à l'encontre de la partie adverse pour la récupération des sommes que nous avons engagées. Toutefois, les sommes obtenues en remboursement des frais et honoraires exposés pour le règlement du litige vous bénéficient par priorité pour les dépenses restées à votre charge et que vous nous justifiez. Subsidiairement, elles nous reviennent dans la limite des montants que nous avons engagés.

LA PRESCRIPTION

Pour intenter une action, c'est à dire exercer le droit de former une demande susceptible d'être soumise à l'appréciation d'un juge, vous disposez, ainsi que DAS d'un délai de 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où DAS en a eu connaissance,
- en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque là ou qu'ils ont été dans l'impossibilité d'agir.

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

Le délai de prescription est interrompu :

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

L'interruption fait courir un nouveau délai de 2 ans

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

LA VIE DE VOTRE CONTRAT

LA PRISE D'EFFET ET LA DUREE DE VOTRE CONTRAT

Les garanties vous sont accordées aux dates et heures indiquées dans vos conditions particulières. Le contrat prendra effet à la même heure à condition que vous ayez payé votre cotisation.

Le contrat est conclu pour un an à compter de la date de prise d'effet des garanties. Il est reconduit automatiquement d'année en année à chaque échéance anniversaire, avec possibilité pour vous ou nous de le résilier à cette date moyennant un préavis de deux mois, à compter de la date d'envoi de la lettre recommandée.

VOTRE COTISATION

• Comment pouvez-vous payer votre cotisation ?

Le montant de votre cotisation est indiqué dans vos conditions particulières pour la première période d'assurance, sur votre appel de cotisation ou sur votre échéancier pour les périodes suivantes.

Les actes de gestion (notamment le recouvrement de cotisation) ainsi que les modifications contractuelles à votre initiative peuvent donner lieu à la perception de frais. Ces frais sont, dans ce cas, mentionnés sur le document de recouvrement de la cotisation qui vous est adressée.

Vous serez informé d'une modification de leur montant par ce document mais aussi éventuellement par tout autre moyen (site www.mma.fr, par courrier électronique ou par SMS).

Ils ne sont pas assimilables à une majoration de tarif.

Si vous avez opté pour un règlement de votre cotisation par prélèvements bancaires, vous vous engagez à nous informer, sans délai, de toute modification des coordonnées figurant sur le Relevé d'Identité Bancaire fourni.

En cas de non respect de ces engagements, il pourra être mis fin aux prélèvements bancaires du contrat

Le montant de votre cotisation peut être fractionné à votre demande :

- en semestres ou trimestres en cas d'appel de cotisation
- en trimestres, semestres ou mensuellement en cas de recouvrement par prélèvement bancaire.

• Que se passe-t-il si vous ne payez pas votre cotisation ?

A défaut de paiement d'une cotisation ou d'une fraction de cotisation dans les 10 jours de son échéance, nous adressons à votre dernier domicile connu une lettre recommandée qui, sauf paiement entre-temps :

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

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

Même si le contrat est suspendu pour non paiement d'une cotisation, vous devez payer les cotisations venant ultérieurement à échéance, et nous conserverons, à titre d'indemnité de résiliation, les cotisations postérieures à la résiliation qui courent jusqu'à la prochaine échéance anniversaire du contrat.

Lorsque la cotisation peut être payée en plusieurs fois, si vous ne réglez pas une fraction de la cotisation dans les 10 jours de son échéance, vous devez immédiatement acquitter le solde de la cotisation annuelle.

• Société recouvrante

Vous êtes informé que la société MMA IARD SA est mandatée par MMA IARD Assurance Mutuelle pour recouvrer en son nom et pour son compte l'ensemble des sommes dues (exemples : vos cotisations, frais, pénalités éventuelles) au titre du présent contrat.

- **Que pouvez-vous faire si votre cotisation augmente ?**

Lorsque votre cotisation subit, à l'échéance annuelle, une majoration supérieure à la variation de l'indice mensuel des prix de la classification "prestations administratives et privées diverses", vous pouvez résilier votre contrat. Dans ce cas, vous devez nous notifier la résiliation dans les 30 jours suivant la réception de l'avis d'échéance.

La résiliation prend effet un mois après la notification. Vous devez alors acquitter, au tarif ancien, la cotisation due pour la période comprise entre la dernière échéance et la date d'effet de la résiliation.

LES ÉVÉNEMENTS QUI PEUVENT MODIFIER VOTRE CONTRAT

- **L'adaptation de la cotisation et des montants de garanties**

La cotisation est indexée chaque année sur l'indice mensuel des prix de la classification «prestations administratives et privées diverses» publié par l'INSEE sous l'identifiant 639133.

La modification est proportionnelle à la variation constatée entre l'indice de souscription et l'indice d'échéance. Pour chaque année civile, il est fait référence à l'indice du mois d'août de l'année précédente.

Si l'indice n'était pas publié dans les quatre mois suivant la publication de l'indice précédent et à défaut d'accord entre vous et nous sur un nouvel indice un mois après demande par vous ou par nous, il serait remplacé par un indice établi dans les plus brefs délais par un expert désigné par le Tribunal de Grande Instance de PARIS, à notre requête et à nos frais.

- **La résiliation**

Lorsque vous souhaitez résilier votre contrat, vous devez adresser une lettre recommandée à l'assureur. Le délai de préavis est de 2 mois : il commence à compter de la date d'envoi de la lettre recommandée, le cachet de la poste faisant foi.

Nous disposons également du droit de résilier votre contrat à chaque échéance annuelle ou après sinistre, nous devons vous notifier cette résiliation dans le même délai et par lettre recommandée adressée à votre dernier domicile connu.

Le contrat peut être également résilié, par nous, avant sa date d'expiration normale, après sinistre. Dans ce cas, vous pourrez résilier les autres contrats souscrits auprès de nous.

Si la résiliation intervient entre deux échéances, la part de cotisation correspondant à la période allant de la résiliation à la prochaine échéance vous est remboursée.

VOTRE INFORMATION

LA RÉCLAMATION : COMMENT RÉCLAMER ?

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

1) contactez votre interlocuteur de proximité :

- soit votre agent général

- soit votre correspondant sur la cause spécifique de votre mécontentement (assistance, litige...)

l'agence transmettra, si nécessaire, une question relevant de compétences particulières, au service chargé, en proximité, de traiter votre réclamation sur cette question.

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

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

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

2) Si votre mécontentement persiste, ou si ce premier échange ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez solliciter directement le Service réclamations clients DAS - ses coordonnées figurent dans la réponse faite à votre réclamation - Le service réclamations clients après avoir réexaminé tous les éléments de votre demande, vous fera part de son analyse dans les deux mois.

3) En cas de désaccord avec cette analyse, vous aurez alors la possibilité de solliciter l'avis d'un médiateur. Le service réclamations clients vous aura transmis ses coordonnées.

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

Vous retrouverez ces informations sur ladas.fr comme sur le site internet de votre agence.

L'AUTORITE DE CONTRÔLE

L'autorité chargée du contrôle de DAS, est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de résolution, 61 rue de Taitbout - 75009 PARIS.

LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Les données personnelles que vous nous avez communiquées (par téléphone, messagerie électronique ou autrement) sont nécessaires pour les traitements informatiques liés à la gestion de votre contrat et peuvent également être utilisées, sauf opposition de votre part, à des fins commerciales.

Elles peuvent également faire l'objet de traitements spécifiques et d'informations aux autorités compétentes dans le cadre des dispositions législatives et réglementaires en vigueur notamment relatives à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

Elles pourront être enregistrées à des fins de formation de notre personnel et dans le cadre de la gestion de nos sinistres.

Elles pourront être utilisées par nos mandataires, nos réassureurs, nos partenaires ou organismes professionnels.

Vous pouvez à tout moment exercer vos droits d'opposition, de communication, de rectification et de suppression de vos données personnelles par courrier adressé à : **DAS - Service réclamations clients** - 33, rue de Sydney - 72045 LE MANS CEDEX 2.

LE MANDAT

MMA IARD Assurances Mutuelles/MMA IARD a délégation pour agir en nos nom et lieu en ce qui concerne l'acceptation de la résiliation des garanties des présentes conditions générales, ainsi que des mesures à prendre pour le recouvrement des cotisations.

Toute déclaration faite par vous à MMA IARD Assurances Mutuelles/MMA IARD concernant des dispositions relatives aux présentes conditions générales vaut également pour nous.

Le règlement des litiges et toute autre procédure relative à ce règlement nous incombent.

LE DROIT DE RENONCIATION EN CAS DE DÉMARCHAGE OU DE SOUSCRIPTION À DISTANCE

Si la souscription du contrat s'est déroulée dans le cadre du démarchage : toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec demande d' accusé de réception pendant un délai de quatorze jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat conformément à l'article L 112-9 du code des assurances.

Si la souscription du contrat est intervenue sans démarchage préalable mais à distance (notamment par téléphone, ou en ligne) : Toute personne physique ayant conclu à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle un contrat à distance dispose d'un délai de quatorze jours calendaires révolus pour renoncer, Ce délai commence à courir à compter de la conclusion du contrat (ou à compter du jour où l'intéressé reçoit les conditions contractuelles et les informations si cette date est postérieure à la première) conformément à l'article L 121-28 du code de la consommation,

Pour l'exercice de ce droit, le souscripteur du contrat doit adresser, à l'agent général d'assurance auprès duquel il a souscrit le contrat, une lettre recommandée avec accusé de réception reprenant le modèle suivant : « *Madame, Monsieur, Je soussigné déclare renoncer au contrat fait le .../.../..... Date et signature* ». Vous serez alors remboursé , sans frais ni pénalité , au plus tard dans les 30 jours, de la part de cotisation correspondant à la période d'assurance durant laquelle le risque n'a pas couru, sauf mise en jeu des garanties.

CONVENTION DE PREUVE

Quelle que soit l'opération effectuée (exemples : souscription, modification, virement, prélèvement) vous vous engagez ainsi que MMA à reconnaître comme preuve valide de l'engagement réciproque et de l'identité des parties :

- les courriers électroniques échangés entre nous,
- les reproductions d'informations sauvegardées par MMA sur des supports informatiques, numériques ou numérisés (y compris journaux de connexion)
- les certificats émis par les autorités compétentes,

dans le respect des dispositions légales relatives à la prescription et à la conservation des données.

En cas de désaccord sur ces données, les juridictions compétentes pourront être saisies pour apprécier la portée de l'éventuelle preuve contraire.

"COURRIER ÉLECTRONIQUE"

Vous êtes seul garant de votre adresse électronique : il vous appartient de la vérifier régulièrement et de la mettre à jour aussitôt en cas de modification.

TABLEAU DE PRISE EN CHARGE DES HONORAIRES DU MANDATAIRE, montants non indexés

Juridictions	MONTANTS T.T.C.	MONTANTS Hors tva
• Juridictions* référé :		
- Expertise	492 €	412 €
- Provision	602 €	502 €
- autre	602 €	502 €
• Juge de proximité en matière civile	758 €	633 €
• Tribunal d'Instance		
- conciliation.....	321 €	269 €
- jugement.....	758 €	633 €
• Tribunal de Grande Instance	1 089 €	910 €
• Tribunal des Affaires de Sécurité Sociale	1 089 €	910 €
• Tribunal de Commerce		
- déclaration de créance auprès du mandataire.....	181 €	151 €
- relevé de forclusion.....	241 €	201 €
- jugement.....	1 089 €	910 €
• Tribunal Administratif	1 089 €	910 €
• Conseil des Prud'hommes		
- conciliation.....	321 €	269 €
- jugement.....	1 034 €	863 €
• Juge de l'exécution	708 €	591 €
• Juridictions d'Appel		
- assistance plaidoirie.....	1 089 €	910 €
- population.....	602 €	502 €
• Cour de Cassation	2 068 €	1 728 €
• Conseil d'Etat	2 068 €	1 728 €
• Composition ou médiation pénale	241 €	201 €
• Juge de proximité en matière pénale	542 €	454 €
• Tribunal Police		
- sans partie	427 €	356 €
- avec partie civile	542 €	454 €
• Tribunal Correctionnel		
- instruction correctionnelle	622 €	520 €
- jugement	873 €	730 €
• Cour d'Assises	2 068 €	1 728 €
• Commissions diverses	321 €	269 €
• Mesure Instruction – Assistance à expertise	361 €	301 €
• Consultation et démarches amiables infructueuses	311 €	261 €
• Consultation et démarches amiables ayant abouti à la résolution du litige	622 €	520 €
• Transaction en phase judiciaire		

Montant à retenir identique à celui qui aurait été appliqué si la procédure avait été menée jusqu'à son terme devant la juridiction de première instance concernée.

Les frais de déplacement ne sont pas pris en charge par l'assureur.
Les sommes indiquées sont cumulatives.

MMA IARD Assurances Mutuelles, société d'assurance mutuelle à cotisations fixes, RCS Le Mans 775 652 126 - **MMA IARD**, société anonyme au capital de 537 052 368 euros, RCS Le Mans 440 048 882
Sièges sociaux : 14 boulevard Marie et Alexandre Oyon - 72030 Le Mans cedex 9 - Entreprises régies par le code des assurances.

www.mma.fr



VOTRE PREMIER RÉSEAU SOCIAL D'ASSURANCES