

## Notice d'information

Cher client,

Compte tenu des informations que vous nous avez communiquées, nous vous recommandons la souscription du présent contrat d'assurance. Ce contrat d'assurance se compose des Conditions Particulières et des Conditions Générales présentées ci-après et qui vous ont été communiquées lors de votre souscription au contrat d'assurance. Avant de souscrire le contrat d'assurance, nous vous invitons à lire attentivement la présente Notice d'information ainsi que les Conditions Générales. Elles vous précisent vos droits et obligations et ceux de l'Assureur et répondent aux questions éventuelles que vous vous posez.

### Qui est l'Assureur ?

#### Le Contrat est :

- **Assuré par AWP P&C** - société anonyme au capital social de 18 510 562,50 € ayant son siège social à Saint-Ouen (93400), 7 rue Dora Maar, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro 519 490 080, entreprise régie par le Code des assurances soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), Sise au 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS Cedex 09 - [www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr),
- **agissant par l'intermédiaire de AP Solutions GmbH**, société de droit étranger, enregistrée en tant qu'intermédiaire d'assurance auprès de l'IHK (Industrie- und Handelskammer) sous le numéro D-WYYH-2SKW6-10, agissant par l'intermédiaire de sa succursale française, dont le siège social est 7 rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen sur Seine et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro 938 761 764.

### Qui est le distributeur ?

#### MA PRIME ASSUR

Société par actions simplifiée au capital social de 1 000,00 € ayant son siège social à Paris (75017), 104 boulevard de Courcelles, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 982535494, courtier d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 25 001 630 - <http://www.orias.fr/>

Dans le cadre du contrat d'assurance, le Distributeur :

- travaille avec AWP P&C,
- perçoit une commission incluse dans votre prime,
- ne propose pas de service de recommandation.

**ET**

#### EFFY CONNECT

société par actions simplifiée au capital de 15 507 102 € ayant son siège social à Paris (75755), 33 avenue du Maine, BP 195, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 504 201 716, agissant en qualité de mandataire d'intermédiaire d'assurance à titre accessoire de MA PRIME ASSUR, immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 25008508 - <http://www.orias.fr/> .

### A qui s'adresse le contrat ?

Le contrat s'adresse à toute personne physique souhaitant bénéficier de garanties d'assistance en cas de dysfonctionnement électrique ou du système de chauffage à Votre domicile et sous réserve des conditions ci-après.

### Quelles sont les conditions pour bénéficier du contrat ?

Vous devez avoir votre Domicile en France métropolitaine.

### Quelle est la date d'effet et la durée de votre contrat ?

Le contrat prend effet 24h après la date de souscription pour une durée d'un (1) an. À l'issue de cette période, il se renouvelle automatiquement d'année en année à sa date d'échéance principale, sauf résiliation par l'une des parties dans les cas et conditions fixées au contrat.

La garantie s'applique conformément aux conditions prévues à l'article **F.4 « Modalités de prise d'effet et de cessation de la garantie »** des Conditions Générales.

### Quelle est la garantie prévue au contrat ?

- Il s'agit de la garantie assistance en cas de dysfonctionnement électrique ou de Votre système de chauffage, détaillée dans les Conditions Particulières et Conditions Générales et pour lesquelles Vous allez acquitter la prime correspondante.
- Pour connaître les montants et plafonds de prise en charge relatives à chacune des prestations, Nous Vous invitons à Vous référer au tableau des plafonds et conditions qui figure à l'article **C « Tableaux de garanties et plafonds de prise en charge »** des Conditions Générales. Figurent également à l'article E « Exclusions générales » des Conditions Générales, la liste des exclusions applicables.

### Points d'attention

- ✓ Vous pouvez ou non disposer d'un droit de renonciation suite à la souscription du contrat d'assurance. Les conditions et modalités d'exercice de cette faculté sont détaillées dans la « Vie du Contrat » à l'article **F.11 « Faculté de renonciation »** des Conditions Générales.
- ✓ Afin d'éviter la multi-assurance, conformément à l'article L112-10 du Code des assurances :

Vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de trente (30) jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités. Toutefois, si Vous bénéficiez d'une ou de plusieurs primes d'assurance qui Vous sont offertes, de telle sorte que Vous n'avez pas à payer une prime sur un ou plusieurs mois au début d'exécution du contrat, ce délai ne court qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première prime.

L'exercice du droit de renonciation est subordonné aux quatre conditions suivantes :

- 1° Vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- 2° Ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- 3° Le contrat auquel Vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- 4° Vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, Vous pouvez exercer Votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé au Courtier. Il est tenu de Vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.

Par ailleurs, pour éviter un cumul d'assurances, Vous êtes invité à vérifier que Vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le contrat que Vous avez souscrit.

- ✓ La qualité de service et la satisfaction de nos clients sont au centre de nos préoccupations. Si toutefois nos services ne Vous avaient pas donné entière satisfaction, Vous pouvez nous contacter selon les termes prévus dans les « Dispositions communes » à l'article **F.7 « Procédures de traitement des réclamations »** des Conditions Générales.

## Conditions générales au contrat n° 521857 Allianz Assistance Chauffage & Electricité

### Comment Nous contacter ?

Besoin d'assistance ?

► **Contactez-nous :**

- depuis la France métropolitaine au :

**01 49 93 73 00 (numéro non surtaxé)**

- Accès sourds et malentendants : <https://accessibilite.votreassistance.fr>  
accessibles 24h/24 et 7j/7, sauf mention contraire dans la convention

► **Veuillez nous indiquer :**

- Le nom et le numéro du contrat souscrit
- Les nom et prénom de l'Assuré
- L'adresse exacte de l'Assuré
- Le numéro de téléphone auquel l'Assuré peut être joint

**Le Contrat d'assurance « Allianz Assistance Chauffage & Electricité »** est une police d'assurance contractée auprès de Nous :

- « **AWP P&C** », société anonyme au capital social de 18 510 562,50 € ayant son siège social à Saint-Ouen (93400), 7 rue Dora Maar, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro 519 490 080, entreprise régie par le Code des assurances soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), Sise au 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS Cedex 09 - [www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr),

- agissant par l'intermédiaire de « **AP Solutions GmbH** » société de droit étranger, enregistrée en tant qu'intermédiaire d'assurance auprès de l'IHK (Industrie- und Handelskammer) sous le numéro D-WYYH-2SKW6-10, agissant par l'intermédiaire de sa succursale française, dont le siège social est 7 rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen sur Seine et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro 938 761 764) sous la marque commerciale « Allianz Assistance », destinée à Vous protéger et à protéger Votre Habitation en cas d'événements couverts, conformément aux présentes Conditions Générales.

### Informations générales

Prenez le temps de lire toutes les parties du Contrat d'assurance pour *Vous* assurer qu'elle répond à Vos besoins et que *Vous* comprenez les *Conditions Générales* qui incluent la couverture d'assurance fournie et les exclusions générales.

### **A. Qu'est-ce qui est assuré ?**

Ces Conditions Générales contiennent des garanties d'assistance d'Urgence pour Votre Habitation

Sont exclus :

- les parties communes des immeubles ;
- locaux et équipements à usage professionnel.

### A.1 Quels sont les événements couverts ?

Les événements couverts ouvrant droit à de l'assistance sont listés dans le contrat d'assurance.

Événements couverts	
1. Défaillance complète du système électrique	
2. Dysfonctionnement du chauffage	

## B. Définitions

### B.1 Définitions générales

Définitions générales des termes ou expressions utilisés dans les Conditions générales pour l'assistance d'Urgence Habitation :

**Assuré / Vous / Votre / Vos :** Désigne la personne physique assurée par la Compagnie d'Assurance – ainsi que son Conjoint et/ou ses enfants, vivant habituellement au sein de l'Habitation.

**Conditions Générales :** Ce document contenant les droits et obligations des parties, les garanties et exclusions ainsi que les dispositions communes applicables.

**Consommable :** pièces qui doivent être remplacées en raison de la fréquence d'utilisation, par exemple une ampoule.

**Dépendance :** Toute construction à usage autre que professionnel ou d'Habitation y compris un grenier, une cave, une buanderie, un garage ou un box, un cabanon, un abri de jardin, un débarras, sans communication interne et directe avec l'Habitation et située à la même adresse et à l'intérieur du périmètre du bien assuré.

**Frais de repas :** Petit-déjeuner, déjeuner ou dîner, y compris la boisson.

**France :** métropolitaine exclusivement où se situe l'Habitation.

**Habitation :** Le logement assuré par le contrat d'assurance, dont l'adresse est indiquée sur l'attestation d'assurance.

**Hébergement temporaire :** Frais d'hôtel en France (Frais de repas inclus).

**Maison Inhabitable :** le fait de ne pas pouvoir rester dans Votre Habitation à la suite de l'un des événements couverts par les présentes Conditions Générales, de ne pas couvrir Vos besoins de base (à savoir Vous loger, respirer, boire ou manger) ou qui laisse l'Habitation dans un état insalubre.

**Nous / Notre / Assureur :** AWP P&C, dénommé « Nous » / « Notre » / « Assureur » dans les documents du présent Contrat d'assurance.

**Prestataire :** Une entreprise qualifiée de notre réseau qui fournit des services d'assistance de réparation d'Urgence.

**Système de chauffage principal :** Système de chauffage principal de Votre maison comprenant une chaudière domestique (gaz, fioul ou électrique) Cela comprend à la fois les systèmes de chauffage central et/ou les chauffe-eau et s'étend au programmateur, à la pompe de chauffage central, aux thermostats et aux radiateurs.

Votre chaudière de chauffage central doit être correctement installée et réparée selon les recommandations du fabricant et entretenue au moins tous les 12 (douze) mois. Une preuve écrite du dernier entretien de la chaudière par une entreprise agréée peut être exigée dans le cas d'une chaudière.

**Transport :** tous les trajets effectués en Véhicule de location ou en taxi (pour les distances inférieures à 50 km).

**Urgence :** Un incident soudain et imprévu résultant d'un événement couvert causant des dommages à Votre Habitation entraînant la défaillance complète du système, d'électricité, de Chauffage] la rendant inhabitable. Les dommages causés accidentellement par la création d'une situation d'Urgence par Vous telle que définie (défaillance complète du système, d'électricité, de Chauffage) seront couverts jusqu'à la limite mentionnée dans le présent document.

**Véhicule de location :** un véhicule fourni par Nous, à récupérer et à restituer à une agence que Nous avons indiquée. La location est effectuée dans la limite des disponibilités locales et pour un conducteur remplissant les conditions exigées par les loueurs (âge, ancienneté de permis, dépôt de caution par carte bancaire au nom du conducteur).

La location comprend la prise en charge par Nous des primes de l'assurance obligatoire (responsabilité civile) et des assurances complémentaires accident (CDW) et vol/vandalisme (TP), sous réserve des franchises à la charge du bénéficiaire assuré en cas d'incident. Les garanties complémentaires telles que le remboursement intégral de la franchise ou l'assurance individuelle accident/effets personnels (PAI) restent à la charge de l'Assuré.

Les frais de carburant, de péage, de stationnement et de stockage du Véhicule loué seront à la charge de l'Assuré.

## **B.2 Définition des événements couverts**

Pour connaître les événements couverts par ces Conditions Générales, veuillez-Vous référer au tableau de la section A pour plus de détails.

Définitions des événements couverts qui peuvent mener à une intervention en Urgence

- 1. Défaillance complète du système électrique :** Dysfonctionnement complet du système électrique à l'intérieur de Votre Habitation la rendant inhabitable.
- 2. Dysfonctionnement de Chauffage :** Panne du système de chauffage principal, du système d'eau chaude fourni par le système de chauffage principal.

## C. Tableaux de garanties et plafonds de prise en charge

Votre Habitation est couverte par Votre assistance pour les événements couverts dans la limite des plafonds indiqués dans le tableau suivant :

Tableau des garanties en annexe à insérer

### C.1 Garantie en cas de défaillance complète du système électrique.

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
Electricité intérieure	<b>400 € TTC</b> maximum, déplacement, main d'œuvre , et pièces, par évènement	Limité à <b>2</b> interventions par période annuelle de garantie
Hébergement temporaire	<b>80 € TTC</b> par nuit et par Assuré dans la limite de <b>4</b> nuits par événement	Habitation devenu temporairement inhabitable  Chaque prestation est délivrée seulement <b>2 fois</b> par période annuelle de garantie.
Remboursement des Frais de repas	Remboursement des frais : <b>30 €</b> TTC/pers/jour dans la limite totale de <b>120 €/jour</b> pour l'ensemble des Assurés	Limité à la durée de la prestation « Hébergement des Assurés ASSISTANCE AU RELOGEMENT TEMPORAIRE » Remboursement sur présentation de justificatifs originaux.
Mise à disposition d'un espace de travail temporaire	En plus de la prestation Hébergement, Nous Vous fournirons un lieu de travail temporaire	Chaque prestation est délivrée seulement <b>2 fois</b> par période annuelle de garantie.

## C.2 Garantie en cas de dysfonctionnement du système de chauffage

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
Chauffage intérieure	<b>400 € TTC</b> maximum, déplacement, main d'œuvre, et pièces, par événement	Limité à <b>2</b> interventions par période annuelle de garantie
Hébergement temporaire	<b>80 € TTC</b> par nuit et par Assuré dans la limite de <b>4 nuits</b> par événement	Habitation devenu temporairement inhabitable  Chaque prestation est délivrée seulement <b>2 fois</b> par période annuelle de garantie.
Remboursement des Frais de repas	Remboursement des frais : <b>30 € TTC/pers/jour</b> dans la limite totale de <b>120 €/jour</b> pour l'ensemble des Assurés	Limité à la durée de la prestation « Hébergement des Assurés ASSISTANCE AU RELOGEMENT TEMPORAIRE » Remboursement sur présentation de justificatifs originaux.
Mise à disposition d'un espace de travail temporaire	En plus de la prestation Hébergement, Nous Vous fournissons un lieu de travail temporaire	Chaque prestation est délivrée seulement <b>2 fois</b> par période annuelle de garantie.

## D. Description des garanties

**AWP P&C se réserve le droit, préalablement à toute intervention, de vérifier la qualité d'occupant ou de propriétaire de l'Habitation ainsi que la matérialité de l'évènement couvert ouvrant droit aux prestations. Dans cette section, Nous allons décrire les garanties qui sont prévues dans Votre contrat. Nous expliquons chaque garantie et les conditions spécifiques qui doivent être remplies pour que la garantie s'applique. Toutes les garanties sont délivrées dans les limites indiquées aux Tableaux des garanties.**

### D.1 Garantie en cas de défaillance complète du système électrique.

Les prestations décrites ci-dessous sont mises en œuvre dans la limite des plafonds indiqués dans le tableau de garantie

#### **Intervention d'un électricien en cas d'Urgence pour défaillance du système électrique :**

Nous organisons et prenons en charge l'intervention d'un électricien pour les installations électriques intérieures situées après le compteur d'alimentation électrique et les points de raccordement des appareils en cas de panne complète ou de défaillance complète du système électrique. L'intervention de l'électricien se concentrera uniquement sur le rétablissement du système électrique de l'Habitation.



**Remboursement des frais de repas :**

Si Votre Habitation est temporairement inhabitable, Nous Vous rembourserons les frais de repas, sur présentation de la facture originale.

**Hébergement temporaire :**

En cas d'Habitation inaccessible ou inhabitable, Nous organisons et prenons en charge un Hébergement temporaire, y compris les frais de Transport jusqu'au lieu d'Hébergement si nécessaire.

**Mise à disposition d'un espace de travail temporaire :**

En plus de la prestation Hébergement, Nous Vous fournirons un lieu de travail temporaire tant que les conditions suivantes sont remplies :

- 1) En tant qu'employé, Vous avez signé un accord de télétravail entre Vous et Votre employeur.
- 2) Les mesures de relogement fournies ne répondent pas à l'exigence de télétravail telle qu'elle est indiquée dans Votre contrat de travail.
- 3) Vous n'êtes pas en mesure de travailler à partir de Votre bureau parce que Vous êtes à plus de 100 kms.
- 4) Votre employeur ne fournit pas d'alternative pour effectuer Votre travail.

Veillez noter que Vous devez fournir des preuves de ce qui est indiqué ci-dessus. Dans le cas contraire, cette prestation ne sera pas mise en œuvre.

**D.2 Garantie en cas de dysfonctionnement du système de chauffage**

Les prestations décrites ci-dessous sont mises en œuvre **dans la limite des plafonds visés à la section C.**

**Intervention d'un spécialiste du chauffage :**

Nous organisons et prenons en charge l'intervention d'un spécialiste pour rétablir Votre système de chauffage. Ce service ne se substitue pas à un contrat de maintenance.

**Remboursement des frais de repas :**

Si Votre Habitation est temporairement inhabitable, Nous Vous rembourserons les frais de repas, sur présentation de la facture originale.

**Hébergement temporaire :**

En cas d'habitation inaccessible ou inhabitable, Nous organisons et prenons en charge un Hébergement temporaire, y compris les frais de Transport jusqu'au lieu d'Hébergement si nécessaire.

**Mise à disposition d'un espace de travail temporaire :**

En plus de la prestation Hébergement, Nous Vous fournirons un lieu de travail temporaire tant que les conditions suivantes sont remplies :

- 1) En tant qu'employé, Vous avez signé un accord de télétravail entre Vous et Votre employeur.
- 2) Les mesures de relogement fournies ne répondent pas à l'exigence de télétravail telle qu'elle est indiquée dans Votre contrat de travail.
- 3) Vous n'êtes pas en mesure de travailler à partir de Votre bureau parce que Vous êtes à plus de 100 kms.
- 4) Votre employeur ne fournit pas d'alternative pour effectuer Votre travail.

Veillez noter que Vous devez fournir des preuves de ce qui est indiqué ci-dessus. Dans le cas contraire, cette prestation ne sera pas mise en œuvre.



## **E. Exclusions générales**

Les événements énumérés ci-dessous sont exclus en général :

Veuillez noter qu'il n'y a pas de couverture pour les garages ou les dépendances, qui ne sont pas accessibles par une communication interne et directe depuis l'Habitation.

Simple interruption temporaire de l'approvisionnement : réclamations découlant de l'interruption, de la défaillance ou de la déconnexion des services publics de Votre domicile (y compris l'approvisionnement en électricité, en eau ou en gaz), quelle qu'en soit la cause.

À l'extérieur des limites de Votre maison : murs, portails, haies, clôtures, dépendances, remises, garages détachés ou tout ce qui se trouve à l'extérieur des limites de Votre maison. Les installations qui relèvent de la responsabilité d'un immeuble à logements multiples ou des fournisseurs d'eau, de gaz ou d'électricité appropriés.

Dommages antérieurs à la date d'entrée en vigueur du contrat d'assurance : Dommages résultant d'un événement dont l'Assuré avait connaissance avant la date d'entrée en vigueur du contrat d'assurance.

Manque d'entretien : Dommages dus au non-respect de Vos obligations légales de conservation et d'entretien du logement en qualité de propriétaire ou de locataire de l'Habitation.

Erreur de construction : Dommages dus à un défaut de conformité, une malfaçon ou à une installation incorrecte par le constructeur.

Catastrophes naturelles reconnues comme telles par publication au Journal Officiel d'un arrêté interministériel.

Tous les consommables utilisés pour la réparation.

Maisons pour lesquelles le certificat d'habitation n'a pas été délivré ou a été retiré par les autorités locales.

- Les conséquences :
  - De la contamination par des armes nucléaires, des gaz de guerre chimiques radioactifs, incapacitants, infectieux biologiques, neurotoxiques ou résiduels, qui font l'objet d'une quarantaine ou de mesures préventives spécifiques ou d'une surveillance ou de recommandations des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales ;
- Dommages:
  - provenant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré, sauf en cas de légitime défense ;
  - matériels et immatériels, causés par la pollution de l'atmosphère, de l'eau ou du sol et/ou la pollution de la nature humaine et par tous les autres dommages environnementaux ;
  - résultant d'un crime civil ou étranger, d'actes terroristes, d'émeutes ou de mouvements populaires ;
  - à l'occasion d'une réquisition temporaire de Votre Habitation par les pouvoirs publics

## E.1 Exclusions spécifiques aux événements couverts et aux prestations

### Défaillance électrique :

- Sont exclus : les appareils alimentés par l'installation électrique, les pannes dues à un problème d'alimentation électrique du fournisseur d'énergie ou à une puissance installée insuffisante, les travaux de mise en conformité de tout ou partie de l'installation électrique, les installations électriques nécessitant le déplacement de machinerie lourde et de mobilier à l'aide d'équipements spéciaux ou non accessibles sans terrassement, démantèlement ou démolition (réseaux souterrains, faux plafonds, cloisons), les travaux de mise en conformité de tout ou partie de l'installation électrique intérieure, à la suite de modifications apportées à la législation ou aux directives relatives à la santé et à la sécurité, les coupures d'électricité causées ou causées par une catastrophe naturelle soumise à la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 modifiée, les conséquences des orages, la foudre, les orages, le feu ou l'explosion.
- la réparation de la borne de recharge électrique ou de ses composants ou de tout autre appareil qui a causé la panne complète du système électrique principal de l'Habitation.

### Dysfonctionnement du système de chauffage :

- Sont exclus les systèmes de chauffage collectif, les systèmes de chauffage solaire, les thermostats intelligents/thermostatiques connectés à Internet, les chaudières centrales à usage non domestique et leur tuyauterie et les équipements associés, ainsi que les réservoirs de combustible pour le chauffage central.
- Sont exclus : les problèmes sur les chaudières à usage collectif, les pompes, adoucisseurs, filtres, réducteurs de pression, les interventions nécessitant la dépose de la chaudière, les problèmes sur le corps de chauffe des radiateurs, l'entretien ou le dépannage d'appareils extérieurs à la chaudière (ventilation, régulation, alimentation électrique), les parties enterrées et/ou encastrées de l'installation, les pannes dues à des dommages électriques, les pannes causées ou causées par le gel, par l'utilisation d'eau ou de gaz anormalement pollué ou ciré, par le fonctionnement de la chaudière dans une atmosphère anormalement polluée, les pannes causées ou causées par une catastrophe naturelle soumises à la procédure visée par la loi n° 82600 du 13 juillet 1982 modifiée.

### Frais de repas :

- Sont exclus les pourboires.

### Hébergement temporaire :

- Sont exclus toutes les autres dépenses, y compris la nourriture, les boissons et les pourboires.

## E.2 Exclusions propres à l'Habitation

**Utilisation commerciale :** Sont exclus de la couverture les bâtiments utilisés à des fins professionnelles ou commerciales et les équipements professionnels. De plus, tout espace de travail séparé utilisé à des fins commerciales au sein de la maison privée est exclu de la couverture.

## F. Dispositions communes

### F.1 Textes applicables et localisation des souscriptions

Le présent contrat est régi par le Code des assurances et les Conditions générales, ainsi que les Conditions particulières.

Le contrat d'assurance est régi par le droit français et toutes les communications et documents y afférents sont rédigés en français.

Lorsque la transaction est effectuée sur un site internet hébergé en France, l'espace virtuel constitué par ses pages web est réputé situé dans l'espace français et les souscriptions qui y sont effectuées sont donc localisées en France, sans préjudice de la protection qu'assure au consommateur la loi du pays dans lequel il a sa résidence habituelle.

## **F.2 Validité territoriale**

Les garanties s'appliquent en France métropolitaine exclusivement.

## **F.3 Durée de validité du Contrat d'assurance**

Le Contrat d'assurance est conclu pour une durée d'un (1) an. À l'issue de cette période, il se renouvelle automatiquement d'année en année à sa date d'échéance principale sauf résiliation par l'une des parties dans le cas des conditions fixées au contrat.

## **F.4 Modalités de souscription, prise d'effet et cessation des Garanties**

### **a. Modalités de souscription et prise d'effet du Contrat**

La souscription s'effectue auprès de **MA PRIME ASSUR.**

**Le présent Contrat prend effet 24h après la date de souscription.**

### **b. Prise d'effet et cessation de la Garantie**

**La Garantie prend effet 24h après la date de souscription du Contrat d'assurance à compter du paiement de la prime.**

Elle cesse à l'échéance du Contrat en cas de résiliation du Contrat d'assurance.

## **F.5 Responsabilité**

En aucun cas, l'Assureur ne peut se substituer aux services d'Urgence locaux. En cas d'Urgence, Vous ou les membres de Votre famille devez contacter directement et en priorité les services d'Urgence locaux. L'Assureur ne sera pas tenu responsable des manquements ou revers dans l'exécution de ses obligations résultant de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, révolutions, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (Résumé des mesures restrictives par pays disponible sur le site du ministère de l'Économie et des Finances : <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales>), les mouvements populaires, les émeutes, les sabotages, le terrorisme, les grèves, les saisies ou la coercition par la police, les interdictions officielles, les explosions d'engins, les effets nucléaires ou radioactifs, les obstacles climatiques graves et les événements imprévisibles d'origine naturelle.

L'Assureur mettra tout en œuvre pour assister l'Assuré.

Tout arrangement pris par Vous ou Vos proches pour l'un des services énumérés dans les Conditions Générales ne peut être remboursé que si l'Assureur en a été informé et a donné son consentement exprès.

**Les frais encourus seront remboursés sur présentation des pièces justificatives originales, dans la limite de celles que l'Assureur aurait engagées pour organiser le service.**

**La responsabilité de l'Assureur ne concerne que les prestations qu'il effectue en exécution des Conditions Générales. Il ne saurait être tenu pour responsable pour :**

- les actes accomplis par les Prestataires agissant en leur nom propre et sous leur propre responsabilité;
- l'inexécution ou la mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles en raison d'un cas de force majeure.

## F.6 Délai de prescription

Toute action née du contrat d'assurance se prescrit par un délai de 2 (deux) ans à compter du fait générateur de celle-ci, dans les conditions prévues à l'article L 114-1 du Code des assurances.

Les dispositions relatives à la prescription des actions nées du contrat d'assurance sont reprises aux articles L114-1 à L114-3 du Code des assurances, reproduits ci-après :

- **Article L114-1 du Code des assurances**

Toutes les actions nées d'un contrat d'assurance se prescrivent par deux ans à compter du fait générateur de celles-ci. Par exception, les actions nées d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain dus à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme calamités naturelles dans les conditions prévues à l'article L. 125-1, se prescrivent par cinq ans à compter du fait générateur de celles-ci.

Toutefois, ce délai ne court pas :

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

2° En cas de réclamation, à compter du jour où les parties intéressées en ont eu connaissance, à condition qu'elles prouvent qu'elles n'en avaient pas connaissance 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..

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'Assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance-vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire se prescrivent au plus tard trente ans à compter du décès de l'Assuré.

- **Article L114-2 du Code des assurances**

« La prescription est interrompue par l'une des causes ordinaires d'interruption de prescription et par la désignation d'experts à la suite d'une réclamation. L'interruption de la prescription de l'action peut également résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un courrier recommandé électronique, avec accusé de réception, adressé par l'Assureur à l'Assuré concernant l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'Assureur concernant le règlement de l'indemnité ».

- **Article L114-3 du Code des assurances**

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

### Informations supplémentaires :

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont énumérées aux articles 2240 et suivants du Code civil, reproduits ci-dessous.

- **Article 2240 du Code civil**

« La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre qui il prescrivait interrompt le délai de prescription » .

- **Article 2241 du Code civil**

« La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.

Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure.

- **Article 2242 du Code civil**

« L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance».

- **Article 2243 du Code civil**

« L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée. »

- **Article 2244 du Code civil**

« Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en vertu du Code des procédures civiles d'exécution ou par un acte d'exécution forcée. »

- **Article 2245 du Code civil**

« L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers ».

- **Article 2246 du Code civil**

« La notification au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription à l'encontre de la caution. »

## **F.7 Procédures de traitement des réclamations**

Si Votre réclamation formulée oralement ou par messagerie instantanée n'a pas été entièrement satisfaite immédiatement, elle doit Nous être adressée par écrit comme suit :

- Par email : [reclamation@votreassistance.fr](mailto:reclamation@votreassistance.fr)

- Par courrier à l'adresse suivante :

AP Solutions GmbH succursale française - Traitement des réclamations - TSA  
70002 - 93488 Saint-Ouen Cedex

Nous accuserons réception de Votre réclamation écrite dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la date de sa réception et Vous fournirons une réponse écrite dans un délai maximum de deux (2) mois.

Vous pouvez, en tout état de cause, saisir le Médiateur d'Assurance indépendant dans un délai de deux (2) mois

à compter de la date d'envoi de Votre première réclamation écrite :

- Par voie électronique : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)
- Par courrier à l'adresse suivante : Monsieur le Médiateur d'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09

Votre demande auprès du Médiateur d'Assurance doit, le cas échéant, être formulée au plus tard dans le délai d'un (1) an à compter de votre première réclamation écrite auprès de nos services.

Toutefois, cela ne Vous prive pas de la possibilité d'engager une action en justice.

En cas de souscription en ligne de Votre contrat d'assurance, Vous avez la possibilité, en tant que consommateur, d'utiliser la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr> Sanctions Economiques (Sanctions Internationales)

## **F.8 Sanctions économiques**

Cette police d'assurance ne peut fournir aucune couverture ou service dans la mesure où une telle couverture ou un tel service violerait une sanction, une loi ou une réglementation applicable de Votre pays de résidence, des Nations Unies, de l'Union européenne, des États-Unis d'Amérique, ou toute autre sanction, loi ou réglementation économique ou commerciale applicable. Nous déclinons toute demande d'indemnisation concernant des personnes, des entreprises, des gouvernements et d'autres parties interdites par des accords ou sanctions nationaux ou internationaux.

## **F.9 Déclaration fausse ou incomplète**

Toute dissimulation intentionnelle ou fausse déclaration de l'Assuré dans la déclaration de risque est sanctionnée par la nullité du présent contrat dans les conditions prévues à l'article L113-8 du Code des assurances.

L'omission ou la déclaration inexacte de Votre part, pour laquelle Votre mauvaise foi n'est pas établie, est sanctionnée dans les conditions prévues à l'article L113-9 du Code des assurances :

- S'il est établi avant tout sinistre : Nous avons le droit soit de maintenir la présente police d'assurance, sous réserve d'une majoration de la prime acceptée par Vous, soit de résilier la police d'assurance dix (10) jours après notification qui Vous a été adressée par lettre recommandée, en remboursant la partie de la prime payée au titre du moment où l'assurance n'est plus en vigueur.
- Si la constatation n'est faite qu'a posteriori : Nous pouvons réduire l'indemnité au prorata du montant de la prime versée par rapport au montant de la prime qui aurait été due si le risque avait été pleinement et précisément déclaré.

Toute fraude, dissimulation ou fausse déclaration intentionnelle de l'Assuré sur les circonstances ou les conséquences d'un sinistre entraîne la perte de tous les droits aux prestations ou à l'indemnisation de ce sinistre dans les conditions prévues à l'article L113-8 du Code des assurances.

Toute omission ou fausse déclaration de Votre part, pour laquelle Votre mauvaise foi n'aurait pas été établie, est punissable dans les conditions prévues à l'article L113-9 du Code des assurances.

## **F.10 Déchéance de la garantie pour fausse déclaration frauduleuse**

**Si l'Assuré fournit intentionnellement des preuves ou des documents inexacts, ou utilise des moyens frauduleux pour dénaturer les circonstances ou les conséquences d'une réclamation, il perd tout droit à des prestations ou à une indemnisation au titre de cette réclamation.**



**F.12 Faculté de renonciation**

L'Assuré peut se retirer d'un contrat d'assurance.

**1. CAS DE RENONCIATION**

Conformément aux dispositions de l'article L112-10 du Code des assurances, l'Assuré qui, à des fins non professionnelles, souscrit un contrat d'assurance complémentaire à un bien ou à un service vendu par un intermédiaire, peut résilier ledit contrat, sans frais ni pénalité, dès lors qu'il n'a pas été entièrement exécuté ou que l'Assuré n'a pas fait appel à une quelconque garantie. Cette renonciation doit être faite dans les trente (30) jours calendaires suivant la conclusion du présent contrat. Si l'Assuré bénéficie d'une ou plusieurs primes d'assurance gratuites, le délai de renonciation ne courra qu'à compter de la date de paiement de tout ou partie de la première prime.

- Vente à distance

Conformément à l'article L112-2-1 du Code des assurances, un droit de renonciation s'applique aux polices d'assurance conclues à distance, notamment vendues en ligne, sans la présence physique simultanée des parties au contrat, lors du démarchage ou en dehors du siège habituel du vendeur. L'Assureur accepte que cette renonciation doive être opérée dans les trente (30) jours calendaires suivant la conclusion du présent contrat.

Ce droit d'annulation ne s'applique pas aux contrats d'assurance voyage ou bagages ou aux polices d'assurance à court terme similaires d'une durée inférieure à un (1) mois. La durée du contrat d'assurance correspond à la période comprise entre sa date de souscription et la date à laquelle toute couverture cesse].

**2. MODALITÉS D'EXERCICE DE L'OPTION DE RENONCIATION**

Lorsque le contrat d'assurance est éligible à l'option de renonciation dans les conditions définies ci-dessus, l'Assuré peut exercer cette faculté en renvoyant une lettre ou tout autre support durable dûment daté et signé adressé à l'Assureur avant l'expiration du délai indiqué ci-dessus à compter de la date de conclusion du présent contrat :

- ou par courrier électronique à l'adresse suivante : [contact@maprimeassur.com](mailto:contact@maprimeassur.com) .
- par la poste à l'adresse suivante : MA PRIME ASSUR, 104 boulevard de Courcelles, 75017 Paris .

L'Assuré peut, s'il le souhaite, utiliser le modèle de lettre de renonciation ci-dessous

"Je, soussigné, nom, prénom, date et lieu de naissance, souhaite renoncer à la couverture de la police d'assurance n°. ... que j'ai souscrit auprès d'AWP P&C le ... (Date).

Fait à ... (Lieu). Sur... (Date) et Signature : ... ".

Si l'Assuré exerce cette faculté, le contrat sera résilié à sa date d'entrée en vigueur. La prime correspondante sera remboursée à l'Assuré au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date de réception de la demande de dispense.

Si le droit de renonciation est exercé dans les trente (30) jours calendaires suivant la conclusion du présent contrat, et si Vous avez demandé une couverture au titre du présent contrat d'assurance dans le cadre d'un sinistre déclaré pendant la période susvisée, aucun remboursement de prime ne sera effectué.

**Document d'information relatif à l'exercice du droit de renonciation prévu à l'article L. 112-10 du Code des assurances.**



Vous avez le droit de renoncer au présent contrat dans les trente (30) jours calendaires suivant sa conclusion, sans frais ni pénalité. Toutefois, si Vous bénéficiez d'une ou plusieurs primes d'assurance qui Vous sont proposées, de sorte que Vous n'avez pas à payer de prime pendant un ou plusieurs mois au début du Contrat, ce délai ne court qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première prime.

L'exercice du droit de renonciation est subordonné aux quatre conditions suivantes :

- 1° Vous avez souscrit le présent contrat à des fins non professionnelles ;
- 2° Ce contrat complète l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- 3° Le contrat que Vous souhaitez résilier n'a pas été entièrement exécuté ;
- 4° Vous n'avez signalé aucun sinistre couvert par la présente politique.

Dans cette situation, Vous pouvez exercer Votre droit de rétractation du contrat en envoyant une lettre ou tout autre support durable à l'assureur du contrat. L'assureur est tenu de Vous rembourser la prime payée dans les trente jours suivant Votre renonciation.

De plus, pour éviter les doublons de couverture d'assurance, Nous Vous recommandons de vérifier que Vous n'êtes pas déjà couvert par l'un des risques assurés par le Contrat que Vous avez souscrit.

## **F.13 Résiliation**

### **a. Résiliation - Cessation**

Le présent contrat d'assurance peut être résilié :

#### **Par Nous :**

- Chaque année à la date d'échéance du présent contrat d'assurance, moyennant un préavis de deux (2) mois avant cette date. Le délai de préavis commence à courir à la date d'envoi de la lettre recommandée, le cachet de la poste faisant foi (article L113-12 du Code des assurances).
- En cas de défaut de paiement de Votre prime (article L113-3 du Code des assurances)
- En cas d'omissions ou d'inexactitudes dans Vos déclarations lors de la souscription ou pendant la durée du contrat (article L113-9 du Code des assurances), dans les conditions prévues à la rubrique « Fausses déclarations ou déclarations incomplètes » ;
- Conformément à l'article R113-10 du Code des assurances, l'Assureur a le droit de résilier le contrat après sinistre. La résiliation prend effet un (1) mois après que Vous en ayez été informé.

#### **Par Vous :**

- Sous réserve que le contrat couvre les personnes physiques en dehors de leurs activités professionnelles : à tout moment, après l'expiration d'un délai d'un (1) an à compter de la date de première souscription. La résiliation prend effet un (1) mois après réception de Votre mise en demeure (article L113-15-2 du Code des assurances).
- Chaque année à la date d'échéance du présent contrat d'assurance, moyennant un préavis de deux (2) mois avant cette date. Le délai de rétractation court à compter de la date figurant sur le cachet de la poste faisant foi ou de la date d'envoi de la notification (article L113-12 du Code des assurances).
- Si Nous résilions Votre contrat d'assurance à la suite d'un sinistre, Vous pouvez résilier tout autre contrat d'assurance que Vous avez souscrit chez Nous dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification de la résiliation du contrat d'assurance. La résiliation prend effet un mois à compter de la date de notification qui Nous a été notifiée (article R113-10 du Code des assurances).

Le présent contrat d'assurance peut être résilié de plein droit :

- En cas de retrait de Notre agrément administratif (article L326-12 du Code des assurances).

**b . Conditions de résiliation****Pour Nous :**

- Par lettre recommandée ou recommandé électronique (article R113-1 du Code des assurances) à votre dernière résidence principale qui nous a été déclarée.

**Pour Vous :**

- Conformément à l'article L113-14 du Code des assurances, Vous pouvez résilier Votre contrat à tout moment :
  - 1° Par lettre ou tout autre support durable ;
  - 2° Soit par une déclaration faite à Notre siège social ou à notre mandataire à l'adresse suivante : MA PRIME ASSUR, 104 boulevard de Courcelles, 75017 Paris . ;
  - 3° Soit par acte extrajudiciaire ;
  - 4° Soit, lorsque Nous proposons la conclusion du contrat d'assurance par un moyen de communication à distance, par le même moyen de communication ;
  - 5° Ou par tout autre moyen prévu au contrat d'assurance.

**F.14 Pluralité d'assurance**

Conformément aux dispositions de l'article L121-4 du Code des assurances, si Vous êtes assuré auprès de plusieurs assureurs au titre de plusieurs contrats, pour un même intérêt, contre le même risque, Vous devez informer immédiatement chaque assureur des autres assureurs.

Lorsque plusieurs polices d'assurance sont souscrites sans fraude, chacune d'entre elles produit ses effets dans la limite des garanties prévues par chaque police, et dans le respect des dispositions de l'article L121-1 du Code des assurances, quelle que soit la date à laquelle l'assurance a été souscrite. Dans ces limites, le bénéficiaire du contrat peut obtenir l'indemnisation du préjudice de l'assureur de son choix.

**F.15 Subrogation**

Dans le cas où Nous aurions versé l'indemnité d'assurance, Nous sommes subrogé dans tous les droits et actions que Vous pourriez avoir à l'encontre des tiers responsables du dommage, tels que prévus à l'article L.121-12 du Code des assurances. Notre subrogation est limitée au montant des frais que Nous avons exposés dans l'exécution du présent contrat d'assurance.

**F.16 Droit d'opposition au démarchage téléphonique**

Vous avez été informé de l'existence de la liste téléphonique anti-démarchage « Bloctel » sur laquelle Vous pouvez Vous inscrire : <https://www.bloctel.gouv.fr>

Ces dispositions s'appliquent à tout consommateur, c'est-à-dire à toute personne physique agissant à des fins étrangères à son activité professionnelle.

**F.17 Compétence**

L'Assureur élit son domicile à son siège social : **7, rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen.**

Tous les litiges qui pourraient survenir à l'encontre de l'Assureur à l'occasion de l'exécution du contrat d'assurance seront soumis exclusivement aux tribunaux français compétents, et toutes les notifications devront être faites par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse ci-dessus.

## F.18 Protection des données personnelles

Le traitement des données à caractère personnel est régi par le Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (Règlement général sur la protection des données, RGPD), par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, telle que modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et leurs textes d'application.

L'Assureur est responsable du traitement des données à caractère personnel collectées aux fins de la conclusion, de la gestion et de l'exécution du contrat. Ces données sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du contrat, conformément aux dispositions de la prescription. Elles sont destinées à l'usage des gestionnaires de services d'assistance et peuvent être communiquées à des sous-traitants situés en dehors de l'Union européenne.

Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données, Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et de suppression de Vos données personnelles, ainsi que d'un droit d'opposition et de limitation du traitement de Vos données.

Vous pouvez exercer ces droits en remplissant le formulaire dédié à l'adresse suivante :

<https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/6e169bd0-974f-447d-9d66-cbc7c16a4ace/85d37061-37aa-42c5-a08e-cce398b338f3>

ou par courrier postal à l'adresse suivante :

**AP Solutions GmbH, succursale française - Service Protection des Données Personnelles** - 7, rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen.

Pour plus d'informations, veuillez consulter la Déclaration de confidentialité, qui explique notamment comment et pourquoi les données personnelles sont collectées. La version la plus récente est jointe aux présentes Conditions Générales.

Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de lutte contre la fraude, l'Assureur se réserve le droit de vérifier toute information et, le cas échéant, de saisir les autorités compétentes conformément à la législation en vigueur.

## F.19 Autorité de contrôle

L'Assureur est soumis à la surveillance de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, dont le siège social est situé 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 - [www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr)

## F.20 Droit applicable et langue

Les Conditions Générales **de la garantie « Allianz Assistance Chauffage & Electricité »** pour les particuliers sont régies par le droit français et toutes les communications et documents s'y rapportant sont rédigés en français.

## Déclaration de confidentialité

### La sécurité de Vos données personnelles Nous importe

**AWP P&C**, entité d'Allianz Partners SAS, est une compagnie d'assurance agréée par l'**Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)** proposant des produits et services d'assurance. Protéger votre vie privée est notre priorité absolue. Cette déclaration de confidentialité explique comment Nous collectons les données personnelles, quel type de données Nous collectons et pourquoi, avec qui Nous les partageons et à qui Nous les divulguons. Veuillez lire attentivement cette déclaration.

#### 1. Qui est le responsable du traitement des données ?

Le responsable du traitement des données est la personne, physique ou morale, qui contrôle et est responsable de la conservation et de l'utilisation des données personnelles, au format papier ou électronique. **AWP P&C** (« Nous », « Notre ») est responsable du traitement des données, tel que défini par la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données.

#### 2. Quelles données personnelles sont collectées ?

Nous collecterons et traiterons différents types de données personnelles Vous concernant, conformément à ce qui suit :

- les données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat et
- toute autre donnée nécessaire à la passation et/ou l'exécution du contrat.

Dans ce cadre, Nous pourrions être amenés à collecter et traiter les « données personnelles sensibles » Vous concernant.



***En souscrivant le présent contrat, Vous Vous engagez à communiquer les informations figurant dans cette déclaration de confidentialité à tout tiers pour lequel toute donnée personnelle pourrait Nous être transmise (ex. les autres assurés, les bénéficiaires, les tiers impliqués dans le sinistre, les personnes à prévenir en cas d'Urgence, etc.), et Vous acceptez de ne pas communiquer ces informations autrement.***

#### 3. Comment Vos données personnelles sont-elles collectées et traitées ?

Nous collecterons et traiterons les données personnelles que Vous Nous transmettez et celles que Nous recevons de tiers (comme expliqué plus bas) pour un certain nombre de finalités et sous réserve de votre consentement exprès, à moins que ce dernier ne soit pas exigé par les lois et réglementations applicables, comme indiqué ci-dessous :

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
<ul style="list-style-type: none"> <li>Le traitement de catégories particulières de données à caractère personnel, y compris les données relatives à la santé à des fins de traitement des demandes d'indemnisation et d'assistance.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oui, le traitement n'est autorisé que si Vous y consentez conformément à l'article 9, paragraphe 2, point a), du RGPD ou si l'une des autres options prévues par la loi est disponible, 9, paragraphe 2, b) - j) RGPD.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Devis et souscription du contrat d'assurance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont nécessaires pour exécuter le contrat d'assurance auquel Vous êtes partie et prendre les mesures nécessaires préalablement à la conclusion de ce contrat.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Administration du contrat d'assurance (ex.: traitement des réclamations, les enquêtes et estimations nécessaires à la détermination de l'existence de l'évènement garanti et du montant des indemnisations à verser ou le type d'assistance à fournir, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où Nous devons traiter Vos données personnelles dans le cadre du traitement de votre réclamation, Nous ne solliciterons pas votre consentement exprès.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer votre niveau de satisfaction et de l'améliorer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non. Nous avons un intérêt légitime à Vous contacter après avoir géré une demande ou après avoir fourni une prestation afin de Nous assurer que Nous avons exécuté nos obligations contractuelles d'une manière satisfaisante. Toutefois, Vous avez le droit de Vous y opposer en Nous contactant comme cela est expliqué dans la section 9 ci-dessous.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pour satisfaire à toutes les obligations légales (par exemple, celles qui découlent des lois sur les contrats d'assurance et les activités d'assurance, des règlements sur les obligations fiscales, comptables et administratives)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>À des fins de vérification, pour Nous conformer aux obligations légales ou aux procédures internes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non. Nous pouvons traiter Vos données dans le cadre d'audits internes ou externes requis soit par la loi, soit par nos procédures internes. Nous ne solliciterons pas votre consentement au titre de ces traitements s'ils sont justifiés en vertu de la réglementation en vigueur ou au titre de notre intérêt légitime. Toutefois, Nous Nous assurerons que seules les données à caractère personnel strictement nécessaires seront utilisées et qu'elles seront traitées en toute confidentialité. Les audits internes sont généralement réalisés par notre société mère.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si Nous réalisons l'une de ces activités de traitement, Nous le ferons en anonymisant les données personnelles. En conséquence, les données anonymisées ne sont plus considérées comme des données « à caractère personnel »</li> </ul>

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
	et votre consentement n'est plus requis.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pour la gestion du recouvrement de créances</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non, si le traitement de Vos données, même s'il s'agit de catégories sensibles de données à caractère personnel s'avère nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice, que Nous pouvons invoquer également au titre de notre intérêt légitime.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Au titre de la prévention et de la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques, y compris, le cas échéant, par exemple, la comparaison entre Vos informations et celles figurant sur les précédentes demandes, ou la vérification des systèmes courants de déclaration de sinistre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non. Il est entendu que la détection et la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques constituent un intérêt légitime du Responsable du traitement. Par conséquent, Nous sommes en droit de traiter Vos données à cette fin sans avoir à recueillir votre consentement.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pour transférer les risques via une réassurance et une coassurance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous pouvons traiter et partager Vos données à caractère personnel avec d'autres compagnies d'assurances ou de réassurances, avec lesquelles Nous avons signé ou Nous signerons des accords de coassurance ou de réassurance. La coassurance est la couverture du risque par plusieurs compagnies d'assurances au moyen d'un seul contrat, en assumant chacune un pourcentage du risque ou en répartissant les couvertures entre elles. La réassurance est la « sous-traitance » de la couverture d'une partie du risque à un réassureur tiers. Toutefois, il s'agit d'un accord interne entre Nous et le réassureur et Vous n'avez aucun lien contractuel direct avec ce dernier. Ces transferts de risques interviennent au titre des intérêts légitimes des compagnies d'assurances, qui sont même généralement expressément autorisés par la loi (y compris le partage des données à caractère personnel strictement nécessaires à cette finalité)</li> </ul>

Comme mentionné plus haut, pour les finalités énumérées précédemment, Nous traiterons les données personnelles Vous concernant que Nous recevons de notre partenaire commercial.

Concernant les finalités mentionnées précédemment pour lesquelles Nous avons indiqué que votre consentement exprès n'est pas requis ou dans les cas où Nous aurions besoin de Vos données personnelles dans le cadre de la souscription de votre assurance et/ou de la gestion de votre sinistre, Nous traiterons Vos données personnelles sur la base de nos intérêts légitimes et/ou conformément à nos obligations légales.

Vos données personnelles seront nécessaires pour tout achat de nos produits et services. Si Vous ne souhaitez pas Nous fournir ces données, Nous ne serons pas en mesure de Vous garantir l'accès aux produits et services



demandés ou susceptibles de Vous intéresser, ou encore de Vous proposer des offres adaptées à Vos exigences spécifiques.

#### **4. Qui peut accéder à Vos données personnelles ?**

Nous Nous assurerons que Vos données personnelles sont traitées dans le respect des finalités indiquées plus haut.

Dans le cadre des finalités énoncées, Vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que tiers, responsables du traitement des données :

- organismes du secteur public, autres sociétés du groupe Allianz, réassureurs.

Dans le cadre des finalités énoncées, Vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que sous-traitant, opérant sous notre responsabilité :

- autres sociétés du groupe Allianz (dont AP Solutions GmbH succursale française), consultants techniques, experts, avocats, experts en sinistres, réparateurs, prestataires, médecins et sociétés de services délégués de nos opérations (réclamations, informatique, services postaux, gestion de documents).

En définitive, Nous pourrions être amenés à partager Vos données personnelles dans les cas suivants :

- dans les cas envisagés ou réels de réorganisation, fusion, vente, coentreprise, cession, transfert ou autre disposition de tout ou partie de notre activité, de nos actifs ou de nos titres (notamment dans le cadre de procédures en insolvabilité ou autres procédures similaires) ; et
- afin de Nous conformer à toute obligation légale, y compris aux obligations résultant des décisions du médiateur dans le cas où Vous présenteriez une réclamation concernant l'un de nos produits ou services.

#### **5. Où sont traitées Vos données personnelles ?**

Vos données personnelles pourront être traitées aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Union Européenne (UE) par les parties spécifiées dans la section 4, toujours sous réserve des restrictions contractuelles relatives à la confidentialité et à la sécurité, conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données. Nous ne divulguons pas Vos données personnelles à des parties non autorisées à les traiter.

Chaque transfert de Vos données personnelles en vue de leur traitement en dehors de l'UE par une autre société du groupe Allianz, sera effectué sur la base des règles internes d'entreprise approuvées par l'Autorité de régulation dont dépend le groupe Allianz, établissant des règles adéquates de protection des données personnelles et contraignant juridiquement l'ensemble des sociétés du groupe Allianz. Les règles internes d'entreprise d'Allianz ainsi que la liste des sociétés du groupe s'y conformant sont accessibles ici : <https://www.allianz-partners.com/allianz-partners---binding-corporate-rules.html>. Lorsque les règles internes d'entreprise d'Allianz ne s'appliquent pas, Nous prendrons des mesures afin de garantir que le transfert de Vos données personnelles hors UE sera effectué selon le niveau de protection adéquat, au même titre que s'il s'agissait d'un transfert à l'intérieur de l'UE. Vous pouvez prendre connaissance des mesures de protection que Nous mettons en œuvre pour ce type de transferts (clauses contractuelles types, par exemple) en Nous contactant comme indiqué dans la section 9.

#### **6. Quels sont Vos droits concernant Vos données personnelles ?**

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, Vous avez le droit :

- d'accéder à Vos données personnelles et de connaître leur provenance, les objectifs et finalités du traitement de ces données, les informations concernant le(s) responsable(s) du traitement des données, le(s) préposé(s) au traitement des données et les destinataires des données potentiellement divulguées ;
- de retirer votre consentement à tout moment, dans les cas où celui-ci est requis pour le traitement de



Vos données personnelles ;

- de mettre à jour ou de rectifier Vos données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes ;
- de supprimer Vos données personnelles de nos systèmes si leur conservation n'est plus nécessaire dans le cadre des finalités indiquées précédemment ;
- de restreindre le traitement de Vos données personnelles dans certaines circonstances, par exemple, si Vous avez contesté l'exactitude de Vos données personnelles, pendant la période nécessaire à la vérification de leur exactitude par nos services ;
- d'obtenir Vos données personnelles au format électronique, pour votre usage personnel ou celui de votre nouvel assureur ; et
- de déposer une plainte auprès de notre société et/ou de l'autorité de protection des données compétente - Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Vous pouvez exercer ces droits en Nous contactant comme indiqué à la section 9.

### **7. Comment Vous opposer au traitement de Vos données personnelles ?**

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, Vous avez le droit de Vous opposer au traitement de Vos données personnelles par nos services, ou de solliciter auprès de notre société l'arrêt du traitement desdites données (y compris à des fins de marketing direct). Une fois votre demande transmise, Nous ne procéderons plus au traitement de Vos données personnelles, à moins que la législation ou la réglementation applicable ne le permette.

Vous pouvez exercer ce droit de la même manière que Vos autres droits définis dans la section 6.

### **8. Combien de temps conserverons-Nous Vos données personnelles ?**

Nous ne conserverons Vos données à caractère personnel que pendant la durée nécessaire aux fins indiquées dans la présente déclaration de confidentialité puis elles seront supprimées ou anonymisées une fois qu'elles ne sont plus nécessaires. Ci-dessous Nous Vous communiquons quelques-unes des durées de conservation applicables aux finalités indiquées à la section 3 ci-dessus.

- Pour une durée de deux (2) ans à compter de la date de fin du contrat d'assurance
- En cas de sinistre – deux (2) ans à compter du règlement du sinistre.
- En cas de sinistre avec dommages corporels – dix (10) ans à compter du sinistre.
- Pour toute information sur les réclamations – deux (2) ans à compter de la réception de la réclamation.
- Pour toute information sur le contrat – deux (2) ans à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation.

Toutefois, sachez que des obligations ou des événements spécifiques supplémentaires peuvent parfois annuler ou modifier ces durées, tels que des litiges ou des enquêtes réglementaires en cours, qui peuvent remplacer ou suspendre ces durées jusqu'à ce que l'affaire soit close et que le délai applicable d'examen ou d'appel ait expiré. En particulier, les durées de conservation basées sur des prescriptions dans le cadre d'actions en justice peuvent être suspendues puis reprendre par la suite.

### **9. Comment Nous contacter ?**

Vous pouvez Nous contacter pour toute question concernant l'utilisation que Nous faisons de Vos données personnelles et pour exercer les droits dont Vous disposez à cet égard :

- en remplissant le formulaire dédié, à l'adresse suivante :

<https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/6e169bd0-974f-447d-9d66-cbc7c16a4ace/85d37061-37aa-42c5-a08e-cce398b338f3>

- par courrier postal libellé à l'adresse suivante :

AP Solutions GmbH succursale française  
Département Protection des Données Personnelles  
7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen

**10. À quelle fréquence mettons-Nous à jour la présente déclaration de confidentialité ?**

Nous procédons régulièrement à la révision de cette déclaration de confidentialité.

Vous pouvez retrouver cette déclaration de confidentialité en ligne, à l'adresse suivante :

<https://awp-pc.votreassistance.fr/api/donnees-personnelles>