

# Fiche d'information sur les prix et les garanties

## Assurance « AvoCotés Vol Effets Personnels »

« Formule Essentielle et Formule Premium »

Une offre valable 2 mois à compter de la proposition commerciale

Vous souhaitez vous assurer afin de garantir vos Effets personnels tels que définis dans la notice d'information et ceux de votre famille selon la formule choisie, en cas de Vol avec agression, Vol à l'arraché, Vol à la tire, Vol avec effraction ou Vol à la sauvette ?

### ADLP ASSURANCES VOUS PROPOSE L'ASSURANCE « AVOCOTES VOL EFFETS PERSONNELS »

- Lors de votre adhésion, vous devrez choisir l'une des formules suivantes en fonction des personnes et des montants que vous souhaitez couvrir.

Formules	Formule Essentielle Solo	Formule Essentielle Couple	Formule Essentielle Famille	Formule Premium Solo	Formule Premium Couple	Formule Premium Famille
Assuré(s)	Adhérent	Adhérent et son Conjoint	Adhérent, son Conjoint et leurs Enfants	Adhérent	Adhérent et son Conjoint	Adhérent, son Conjoint et leurs Enfants
Garanties	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Plafonds par Année d'assurance	1 000 € * 2 sinistres	1 000 €* 2 sinistres	1 000 €* 2 sinistres	3 000 €* 2 sinistres	3 000 €* 2 sinistres	3 000 €* 2 sinistres
Prix mensuel, en euros TTC	7,99 €	11,99 €	15,99 €	10,99 €	16,49 €	21,99 €

\*Attention ce plafond s'entend quel que soit le nombre de sinistres. Si un seul sinistre atteint le plafond dans l'année considérée, un nouveau sinistre ne pourra pas être pris en charge au cours de la même Année d'assurance.

- En fonction de la formule choisie, un plafond spécifique est appliqué par type d'Effet personnel garanti et pour chaque formule.
- Vous pouvez consulter le Document d'Information sur le Produit d'assurance (DIP) et nous vous invitons à lire attentivement la notice d'information qui décrit d'une manière exhaustive les Effets personnels couverts ainsi que les modalités et les exclusions de cette assurance avant de prendre la décision d'adhérer ou non.

### COMMENT ADHERER ?

L'adhésion au Contrat s'effectue auprès d'ADLP Assurances :

- soit par courrier postal ;
- soit lors d'une vente par téléphone ;
- soit lors d'une vente par internet.

Dans tous les cas, l'adhésion est confirmée par l'envoi d'un Certificat d'adhésion.

### QUELLE EST LA DUREE DE VOTRE ASSURANCE ?

Le contrat est conclu pour une durée d'un (1) an à compter de la date de conclusion de l'adhésion, renouvelable par tacite reconduction.

La prise d'effet des garanties est fixée à la date de conclusion de l'adhésion définie dans la notice d'information.

### COMMENT RENONCER A VOTRE ADHESION ?

Contractuellement, vous pouvez renoncer à votre adhésion au présent contrat dans les trente (30) jours calendaires révolus à compter de la date de conclusion de l'adhésion définie à l'article 4.1 de la notice d'information.

## **INFORMATIONS GENERALES**

**Les deux formules Essentielle et Premium font partie du contrat d'assurance collective de dommages à adhésion facultative n°A240Y relevant de la branche 9 de l'article R.321-1 du code des assurances :**

**Assuré auprès de CNP Caution :** Société anonyme au capital social de 258 734 553,36 euros, entièrement libéré, entreprise régie par le code des assurances, dont le siège social est situé 4, place Raoul Dautry - 75716 Paris Cedex 15, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 383 024 098 (ci-après dénommée « l'Assureur »).

**Souscrit et présenté par ADLP Assurances** en qualité de Courtier d'assurance et de réassurance : SAS au capital de 4 582 329 € société de courtage immatriculée au RCS de Bobigny sous le numéro 799 342 118 et à l'ORIAS sous le n° 14001699 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) - Siège social : 3, rue Henri Rol-Tanguy – 93100 MONTREUIL (ci-après dénommée « ADLP Assurances » ou « le Souscripteur »).

L'Assureur et le Souscripteur sont soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09.

Les relations contractuelles et précontractuelles entre l'Assureur et l'Assuré sont régies par le droit français.

L'Assureur s'engage à utiliser la langue française pendant la durée du Contrat.

## **COTISATION**

La cotisation annuelle est payable par fraction mensuelle par prélèvement sur le compte bancaire ouvert au nom de l'Adhérent auprès d'un établissement de crédit domicilié en France. La cotisation n'est pas soumise à indexation. Elle est susceptible d'évoluer chaque année dans les conditions prévues dans la notice d'information.

La première cotisation est prélevée entre le 5 et le 8 du mois suivant la date de conclusion de l'adhésion puis tous les mois aux mêmes dates.

Par dérogation à ce qui précède, dans le cas d'une offre promotionnelle de gratuité sur le présent contrat, la première cotisation est prélevée à l'issue de la période de gratuité qui suit la date de conclusion de l'adhésion, période pendant laquelle la cotisation n'est pas due par l'Adhérent.

## **FRAIS DE COMMERCIALISATION**

Dans la mesure où vous adhérez à votre contrat par téléphone ou par internet, les frais afférents à la technique de commercialisation à distance utilisée, sont à votre charge. Ainsi, les frais d'envois postaux, les coûts des communications téléphoniques à destination de l'Assureur et de ses prestataires et les coûts des connexions Internet sont supportés par l'Adhérent et ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement.

## **COMMENT FAIRE UNE RECLAMATION ?**

**Pour toute réclamation relative à la conclusion, à la gestion ou la résiliation du contrat AvoCotés Vol Effets Personnels ou encore à la cotisation d'assurance**, vous pouvez adresser votre réclamation :

- par courrier, à ADLP Assurances au 3 avenue de Chartres - 60507 Chantilly Cedex ;
- ou par courriel à [reclamation@adlp-assurances.fr](mailto:reclamation@adlp-assurances.fr).

ADLP Assurances accusera réception de la réclamation dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la date de réception de la réclamation.

**Pour toute réclamation relative à la mise en œuvre des garanties**, vous pouvez adresser votre réclamation au Département Réclamations de SPB :

- par courrier postal : 71, quai Colbert – CS 90000 – 76095 LE HAVRE CEDEX ;
- par email : [reclamations@spb.eu](mailto:reclamations@spb.eu).

Le Département Réclamations de SPB accusera réception de la réclamation dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la date de réception de la réclamation.

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation soit par ADLP Assurances, soit par le Département Réclamations de SPB, vous pouvez alors vous adresser par écrit à l'Assureur (en mentionnant les références du dossier concerné et en joignant une copie des éventuelles pièces justificatives) à l'adresse suivante :

CNP CAUTION – Département Relations Clients – Service Prestations – Unité Réclamations – TSA 81566 - 4, place Raoul Dautry - 75716 Paris Cedex 15.

L'Assureur accusera réception de la réclamation dans les dix (10) jours ouvrables suivant sa date de réception et précisera le délai prévisible de traitement de celle-ci.

En tout état de cause, une réponse vous sera apportée au maximum dans les deux (2) mois suivant la date de réception à votre réclamation initiale (sauf circonstances particulières pour laquelle vous serez alors tenu informé).

La procédure ci-dessus ne s'applique pas si une juridiction a été saisie du litige que ce soit par vous ou par l'Assureur.

Si le désaccord persiste après la réponse donnée par l'Assureur et/ou le Souscripteur ADLP Assurances et/ou SPB, vous pouvez solliciter la Médiation de l'Assurance par courrier à : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 PARIS Cedex 09 ou sur le site internet : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org).

L'avis du Médiateur ne s'impose pas aux parties en litige, qui conservent le droit de saisir les tribunaux et ces dispositions ne vous empêchent pas d'utiliser toute autre voie d'action légale.

# Assurance Dommages

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

Compagnie d'assurance : CNP CAUTION – Entreprise d'assurance immatriculée en France et régie par le code des assurances -  
Numéro SIREN : 383 024 098

Produit : AvoCotés Vols Effets Personnels n°A240Y

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

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

La présente assurance est un contrat d'assurance dommages à adhésion facultative qui garantit les Effets personnels de l'assuré en cas de vol avec agression, vol à l'arraché, vol à la tire, vol avec effraction et vol à la sauvette.



### Qu'est-ce qui est assuré ?

Le montant des prestations est soumis à des plafonds applicables à chaque Effet personnel indiqué ci-dessous dans la limite du plafond global choisit (1 000 euros pour la Formule Essentielle et 3 000 euros pour la Formule Premium). Ces montants sont fixés par année d'assurance quel que soit le nombre de sinistres.

#### GARANTIES SYSTEMATIQUEMENT PREVUES

En cas de vol avec agression, vol à l'arraché, vol à la tire, vol avec effraction et vol à la sauvette, les biens garantis sont :

- ✓ **Sac à main/sacoche** : Remboursement de leur valeur d'achat telle qu'elle figure sur la facture d'achat. Plafonds : 250 euros (Formule Essentielle) ou 1 000 euros (Formule Premium).
- ✓ **Objets de maroquinerie** : Remboursement de leur valeur d'achat telle qu'elle figure sur la facture d'achat. Plafonds : 250 euros (Formule Essentielle) ou 500 euros (Formule Premium).
- ✓ **Titres de transport** : Prise en charge dans la limite du montant de l'achat du titre de transport volé. Plafonds : 500 euros (Formule Essentielle) ou 1 000 euros (Formule Premium).
- ✓ **Clés** : Remboursement des frais de remplacement à l'identique des clés volées et serrures correspondantes. Plafonds : 100 euros (Formule Essentielle) ou 200 euros (Formule Premium).
- ✓ **Papiers officiels** : Remboursement des frais de réfection (timbre fiscal) des papiers volés. Plafonds : 100 euros (Formule Essentielle) ou 200 euros (Formule Premium).
- ✓ **Bijoux** : Remboursement de leur valeur d'achat telle qu'elle figure sur la facture d'achat. Plafonds : 500 euros (Formule Essentielle) ou 2 000 euros (Formule Premium).
- ✓ **Montres** : Remboursement de leur valeur d'achat telle qu'elle figure sur la facture d'achat. Plafonds : 500 euros (Formule Essentielle) ou 1 500 euros (Formule Premium).
- ✓ **Espèces** : Remboursement du montant des espèces volées qui ont été retirées dans les 24 h avant le Vol avec une Carte de paiement. Plafond : 100 euros.
- ✓ **Carte bancaire et carte de crédit** : Remboursement des frais de la mise en opposition et de réfection de la Carte volée ainsi que du montant de la franchise légale laissée à la charge de l'Assuré. Plafond : 150 euros
- ✓ **Lunettes correctrices** : Remboursement du montant des lunettes volées sur la base du restant à charge de l'Assuré (après remboursement Sécurité sociale et organismes protection sociale). Plafonds : 250 euros (Formule Essentielle) ou 1 000 euros (Formule Premium).
- ✓ **Téléphone portable** : Remboursement de la Valeur de remplacement du Téléphone portable volé + Remboursement des communications frauduleuses effectuées dès lors que le vol est pris en charge. Plafonds : 500 euros (Formule Essentielle) ou 1 000 euros (Formule Premium).
- ✓ **Tablette tactile** : Remboursement de la Valeur de remplacement de la Tablette tactile volée. Plafonds : 800 euros (Formule Essentielle) ou 2 000 euros (Formule Premium).
- ✓ **Laptop / ordinateur portable** : Remboursement de la Valeur de remplacement de l'appareil volé. Plafonds : 1 000 euros (Formule Essentielle) ou 3 000 euros (Formule Premium).
- ✓ **Appareil photo, caméra** : Remboursement de la Valeur de remplacement de l'appareil volé. Plafonds : 800 euros (Formule Essentielle) ou 2 000 euros (Formule Premium).



### Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ Les vols survenus en dehors de la durée de validité de l'assurance.
- ✗ Les vols autres qu'avec agression, à l'arraché, à la tire, avec effraction ou à la sauvette.



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

Ne sont notamment pas couverts les sinistres dont l'origine directe ou indirecte est due aux événements suivants :

#### PRINCIPALES EXCLUSIONS

##### Exclusions communes aux garanties Vol

- ! Le Vol commis par un membre de la famille de l'assuré ou son Conjoint, ascendant descendant, préposé, employé, ouvrier ou domestique ou de toutes personnes habitant habituellement au foyer de l'assuré.
- ! Le Vol commis à l'intérieur de la résidence principale ou secondaire de l'Assuré ainsi que dans une location saisonnière occupée par l'Assuré.

##### Exclusions spécifiques applicables aux biens suivants :

- ! **Sac à main, sacoche** : les Biens qui ne respectent pas les dimensions prévues à l'article Définitions de la notice d'information, valises, sacs de voyage, sacs de sport et malles.
- ! **Titres de transport au départ ou arrivée en France** : les Abonnements/ ou forfait de transport des sociétés de transport routier, ferroviaire, maritime ou aérien, Badges télépéages autoroutes, titres déjà utilisés.
- ! **Clés** : Les clés de portail, porte d'entrée d'immeuble, boîte aux lettres, locaux professionnels, cave, résidence secondaire, location saisonnière, entrée non extérieure, cadenas, coffre, alarme et antivol).
- ! **Papiers officiels** : les Papiers non émis par une administration française et tout autre frais indirect lié au fait de refaire les papiers officiels : photos, visite médicale, transport, traduction, laisser-passer et téléphone.
- ! **Espèces retirées par l'assuré 24h avant le sinistre** : le vol d'espèces autre que celui qui a fait l'objet du retrait.
- ! **Carte bancaire et carte de crédit** : les utilisations frauduleuses au-delà de la franchise légale consécutives au Vol de la carte de paiement ou de retrait dont l'Assuré est titulaire.
- ! **Lunettes** : les lunettes non correctrices.
- ! **Téléphone portable** : le téléphone satellitaire, les Accessoires non fournis avec l'Appareil volé (housse, kit main libre, chargeur, montre connectées au téléphone portable et accessoires externes de l'appareil), les logiciels autres que le système d'exploitation et le pack logiciel préinstallés à l'origine par le constructeur, les Communications Frauduleuses commises après la date de mise en opposition de la carte SIM.
- ! **Tablette tactile / ordinateur portable / Laptop** : les accessoires non fournis avec l'Appareil volé (housse, kit main libre, chargeur et accessoires externes de l'appareil) ; les logiciels autres que le système d'exploitation et le pack logiciel préinstallés à l'origine par le constructeur.
- ! **Appareil photo, caméra** : les accessoires non fournis avec l'Appareil volé (housse, kit main libre, chargeur et accessoires externes de l'appareil) ; les logiciels autres que le système d'exploitation et le pack logiciel préinstallés à l'origine par le constructeur.



## Où suis-je couvert ?

- ✓ Les garanties sont acquises dans le monde entier.



## Quelles sont mes obligations ?

**Sous peine de nullité du contrat d'assurance ou de non garantie l'Assuré doit :**

### A la souscription du contrat

- Fournir avec exactitude les informations demandées ;
- Régler la cotisation d'assurance prévu par le contrat.

### En cours de contrat

- Régler la cotisation d'assurance prévue au contrat ;
- Déclarer à ADLP Assurances toute modification de la structure familiale ayant une incidence sur la formule souscrite (en cas de Formule Couple ou Famille).

### En cas de sinistre

- Déclarer le sinistre dans les délais impartis ;
- Fournir les pièces justificatives demandées.



## Quand et comment effectuer les paiements ?

La première cotisation est exigible dès l'adhésion au Contrat et est prélevée entre le 5 et le 8 du mois suivant la date de conclusion de l'adhésion puis tous les mois aux mêmes dates. Dans le cas d'une offre promotionnelle de gratuité sur le présent contrat, la première cotisation est prélevée à l'issue de la période de gratuité qui suit la date de conclusion de l'adhésion, période pendant laquelle la cotisation n'est pas due par l'Adhérent. Elle est prélevée mensuellement par ADLP Assurances sur le compte bancaire ouvert au nom de l'Adhérent pour le compte de l'Assureur. La cotisation n'est pas soumise à indexation. Elle est susceptible d'évoluer chaque année à l'échéance anniversaire de l'adhésion. L'Adhérent en sera informé trois (3) mois avant. Il pourra résilier son adhésion.



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

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

La date de conclusion est fixée sous réserve du paiement de la première cotisation d'assurance :

- En cas d'adhésion sur support papier ou via site internet : à la date de réception par ADLP Assurances de la demande d'adhésion, dûment complétée et signée.
- En cas de vente par téléphone : sept (7) jours ouvrés après la date d'adhésion par téléphone.

La date de conclusion de l'adhésion est précisée dans le certificat d'adhésion envoyé par ADLP Assurances à l'Adhérent pour confirmer son adhésion au contrat.

La présente garantie prend effet dès la date de conclusion de l'adhésion précisée sur le Certificat d'adhésion, sous réserve du paiement effectif de la première cotisation.

**Durée de l'adhésion :**

L'adhésion est conclue pour une durée d'un (1) an à compter de la date de conclusion de l'adhésion. L'adhésion se renouvelle ensuite tous les ans par tacite reconduction.

**Le contrat prend fin dans les cas suivants :**

- En cas de renonciation de l'Adhérent au Contrat d'assurance dans les 30 jours calendaires révolus à compter de la date de conclusion de l'adhésion ;
- En cas de demande de résiliation par l'Adhérent ;
- En cas de déménagement de l'adhérent à l'étranger (la résiliation prend alors effet 1 mois après que ADLP Assurances en a reçu la notification) ;
- En cas de non-paiement des cotisations d'assurance ;
- En cas d'omissions ou d'inexactitudes dans les déclarations de l'Adhérent lors de l'adhésion ou en cours de contrat ;
- En cas de décès de l'Adhérent



## Comment puis-je résilier le contrat ?

Vous pouvez mettre fin au contrat à l'issue de la première année d'assurance, en adressant à ADLP Assurances une lettre recommandée avec avis de réception. La résiliation prendra effet à la date d'échéance mensuelle qui suit la date de réception de la lettre de résiliation par ADLP Assurances.

**CNP CAUTION** - Siège social : 4 place Raoul Dautry - 75716 Paris Cedex 15 - Tél : 01 42 18 88 88 - www.cnp.fr  
Société anonyme au capital de 258 734 533,36 euros entièrement libéré – 383 024 098 RCS Paris –  
Entreprise régie par le code des assurances

# Assurance Assistance en Cas de Vol

Document d'information sur le produit d'assurance

Compagnie : Filassistance International – Société anonyme régie par le Code des assurances

immatriculée en France - N° SIREN : 433012689

Produit : Garanties d'assistance du produit AvoCotés Vol Effets Personnels. Contrat collectif n° FIC19SAN0087



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

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

Les garanties d'assistance du produit AvoCotés Vol Effets Personnels ont pour vocation d'aider les bénéficiaires en cas de vol de leurs effets personnels ou d'agression.



### Qu'est-ce qui est assuré ?

**Les montants des prestations sont soumis à des plafonds maximum qui varient en fonction de l'évènement qui donne droit à la garantie. Ils sont détaillés dans la notice d'information.**

**GARANTIES SYSTEMATIQUEMENT INCLUSES**

**En France**

- ✓ **En cas de vol des papiers officiels** : ronde de surveillance du domicile, aide aux démarches administratives
- ✓ **En cas de vol des clés** : gardiennage du domicile, envoi d'un serrurier
- ✓ **En cas d'hospitalisation du bénéficiaire consécutive à une agression** : recherche d'un infirmier au retour à domicile, présence d'un proche au domicile, garde des enfants et petits-enfants, garde des animaux de compagnie
- ✓ **En cas d'agression** : soutien psychologique

**En France et à l'Etranger**

- ✓ **En cas de vol des moyens de paiement** : acheminement, hébergement



### Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ Sinistres pour lesquels le fait générateur est né en dehors de la période de couverture ou était connu par le bénéficiaire avant l'adhésion
- ✗ Déplacements dans les pays formellement déconseillés par le gouvernement français



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

**PRINCIPALES EXCLUSIONS**

**Exclusions applicables à toutes les garanties**

- ! **Conséquences de la faute intentionnelle ou dolosive de l'Adhérent ou du Bénéficiaire**
- ! **Conséquences des faits de guerre civile ou étrangère, d'émeutes, d'insurrections, d'attentats et d'actes de terrorisme, quels qu'en soient le lieu et les protagonistes, dès l'instant où l'Adhérent ou le Bénéficiaire y prend une part active. Les gendarmes, les policiers, les pompiers et les démineurs, dans l'exercice de leur profession, ne sont pas visés par cette exclusion**
- ! **Vol de biens à caractère professionnel**
- ! **Biens n'appartenant pas à l'Adhérent ou au Bénéficiaire**



### Où suis-je couvert(e) ?

- ✓ Les garanties d'assistance sont acquises en France métropolitaine, y compris la Principauté de Monaco
- ✓ Les garanties accessibles en cas de vol des moyens de paiement sont également acquises à l'étranger



### Quelles sont mes obligations ?

Sous peine de nullité du contrat d'assurance ou de non garantie l'assuré doit :

- payer la prime lors de l'adhésion et pendant toute la durée du contrat,
- appeler **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** dans un délai de 5 jours à compter de la survenance du sinistre,
- obtenir l'accord préalable de **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** avant d'entamer toute démarche,
- en cas de vol, déposer plainte auprès des autorités compétentes dans un délai de 48h maximum.



### Quand et comment effectuer les paiements ?

- Les cotisations dues au titre des garanties d'assistance sont incluses dans les cotisations du produit AvoCotés Vol Effets Personnels ;
- Elles ne font pas l'objet d'un prélèvement séparé.



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

La couverture commence à partir de la conclusion de l'adhésion au contrat AvoCotés Vol Effets Personnels (adhésion au contrat d'assurance n° **A240Y** souscrit auprès de **CNP CAUTION**) et reste acquise tant que dure cette adhésion.

La couverture prend fin :

- en cas de résiliation du contrat AvoCotés Vol Effets Personnels (cessation de l'adhésion au contrat d'assurance n° **A240Y** souscrit auprès de **CNP CAUTION**),
- en cas de résiliation du contrat collectif d'assistance n° **FIC19SAN0087**.



### Comment puis-je résilier le contrat ?

- Vous pouvez mettre fin au contrat en résiliant votre adhésion au produit AvoCotés Vol Effets Personnel (résiliation du contrat n° **A240Y** souscrit par ADLP Assurances auprès de **CNP CAUTION**). Cette résiliation est possible à tout moment au-delà de la 1ère année d'assurance, en adressant à ADLP Assurances, une lettre recommandée avec accusé de réception.
- Elle prendra effet à la date d'échéance mensuelle qui suit la date de réception de ladite lettre par ADLP Assurances.

Pour plus d'informations, vous pouvez contacter ADLP Assurances au 0974 75 01 75 (appel non surtaxé), du lundi au vendredi de 9h à 17h (sauf jours fériés).

FILASSISTANCE INTERNATIONAL – Société anonyme au capital de 4 100 000 euros – 433 012 689 RCS Nanterre – Siège social : 108 Bureaux de la Colline – 92213 CLOUD Cedex – Entreprise régie par le Code des assurances - [www.filassistance.fr](http://www.filassistance.fr)

**CONTRAT « AVOCOTÉS VOL EFFETS PERSONNELS »  
NOTICE D'INFORMATION À CONSERVER PAR L'ASSURÉ**

RÉF. - ADLP ASSURANCES - CONTRAT N°A240Y\_02 20

**Notice d'information du contrat d'assurance collective de dommages à adhésion facultative n°A240Y relevant de la branche 9 de l'article R.321-1 du code des assurances (dénommé ci-après le Contrat) souscrit :**

**Par ADLP Assurances :** SAS au capital de 4 582 329 € société de courtage immatriculée au RCS de Bobigny sous le numéro 799 342 118 et à l'ORIAS sous le n° 14001699 (www.oriass.fr) - Siège social : 3, rue Henri Rol-Tanguy – 93100 MONTREUIL (ci-après dénommée « ADLP Assurances » ou « le Souscripteur ») ;

**Auprès de CNP Caution :** Société anonyme au capital social de 258 734 553,36 euros, entièrement libéré, entreprise régie par le code des assurances, dont le siège social est situé 4, place Raoul Dautry - 75716 Paris Cedex 15, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 383 024 098 (ci-après dénommée « l'Assureur »).

Le Contrat est présenté par ADLP Assurances en qualité de Courtier d'assurance et de réassurance immatriculé sur le registre ORIAS sous le numéro 14 001 699. Les sinistres sont gérés par SPB : Société par actions simplifiée de courtage d'assurance au capital de 1 000 000 €, dont le siège social est situé 71 quai Colbert, 76600 Le Havre, immatriculée au RCS Le Havre sous le numéro 305 109 779, et à l'ORIAS sous le numéro 07 002 642 (www.oriass.fr), en qualité de Courtier gestionnaire, (ci-après dénommée « le Courtier gestionnaire des sinistres » ou « SPB »).

L'Assureur, le Souscripteur et SPB sont soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09.

**1 - DÉFINITIONS**

Pour l'exécution du Contrat, les définitions suivantes sont retenues :

**Adhérent :** personne physique majeure, résidant fiscalement en France métropolitaine, qui souhaite bénéficier des garanties du contrat « AvoCotés VOL EFFETS PERSONNELS » et s'engage à ce titre à payer la cotisation d'assurance en adhérant au contrat d'assurance.

**Année d'assurance :** période de 12 mois consécutifs qui commence à partir de la date de la prise d'effet ou de renouvellement de l'adhésion et se termine à chaque date d'échéance contractuelle.

**Assuré :** toute personne physique dont les garanties du présent contrat d'assurance ont pris effet. Les personnes assurées peuvent être :

- Dans les formules Solo : l'Adhérent seul
- Dans les formules Couple : l'Adhérent, son Conjoint
- Dans les formules Famille : l'Adhérent, son Conjoint et leurs Enfants.

**Assureur :** CNP Caution.

**Certificat d'adhésion :** document adressé par ADLP Assurances à l'Adhérent pour confirmer son adhésion au Contrat d'assurance.

**Conjoint :** le conjoint de l'Adhérent, concubin notoire ou partenaire de PACS vivant sous le même toit.

**Effets personnels :** Désigne exclusivement tous les objets limitativement énumérés ci-après, appartenant à l'Assuré, sachant que seuls sont assurés les biens à usage personnel de l'Assuré (à l'exclusion des biens à usage professionnel) :

- ✓ **Appareil photo, caméra :** appareil photos numérique, caméscope numérique.
- ✓ **Bijoux :** colliers, bracelets, bagues, boucles d'oreilles et broches.
- ✓ **Carte bancaire et carte de crédit** rattachées à un compte bancaire ouvert en France par l'Assuré auprès d'un établissement de crédit et/ou de paiement.
- ✓ **Clés :** Clés métalliques ou magnétiques actionnant les mécanismes d'ouverture :
  - de la porte d'entrée de la résidence principale et habituelle de l'Assuré située en France métropolitaine et mentionnée dans le bulletin d'adhésion ou le Certificat d'adhésion.
  - du véhicule à usage privé et dont le propriétaire est l'Assuré.
- ✓ **Espèces** retirées par l'Assuré à un distributeur automatique de billets ou à un guichet automatique bancaire dans les 24h avant le sinistre.
- ✓ **Lunettes correctrices.**
- ✓ **Montres**
- ✓ **Titres de transport :** non utilisés au départ ou à l'arrivée en France.
- ✓ **Objets de maroquinerie :** portefeuille, porte-monnaie, porte-chéquier, porte-carte.
- ✓ **Papiers officiels en cours de validité :** carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire, certificat d'immatriculation du véhicule, carte de séjour, émis par une administration française et appartenant à l'Assuré.
- ✓ **Sac à main / Sacoche :** Accessoire permettant de transporter divers objets, désignés comme les « Effets personnels », et pouvant être porté soit en bandoulière, soit à l'épaule, soit pendant au bout de la main. Le Sac à main / Sacoche doit respecter les dimensions maximales suivantes : la somme de sa largeur, sa hauteur et son épaisseur ne doit pas dépasser 85 centimètres.
- ✓ **Tablette tactile / ordinateur portable / Laptop :** micro-ordinateur portable, ultraportable, Tablet PC, palette graphique (Pen Tablet), netbooks et tablette tactile de moins de 3 ans à la date du Sinistre qui appartient à l'Assuré et utilisé en dehors de toute activité professionnelle.
- ✓ **Téléphone portable :** désigne un téléphone mobile ou smartphone qui intègre une carte USIM/SIM, conforme aux normes GSM, RPS, EDGE, MTS, HSDPA, UMA ou Wifi, de moins de 3 ans à la date du Sinistre, qui appartient à l'Assuré et utilisé en dehors de toute activité professionnelle.

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

**Enfant :** les enfants de l'Adhérent ou de son Conjoint, âgés de moins de 26 ans, domiciliés chez l'Adhérent et rattachés au foyer fiscal.

**Sinistre :** Événement survenant pendant la période de validité des garanties et susceptible de mettre en œuvre de la garantie du contrat.

**Tiers :** toute personne autre que l'Adhérent, l'Assuré, ses ascendants, descendants ou préposés (personne qui possède un lien de subordination découlant d'un contrat de travail avec l'Assuré).

**Utilisation frauduleuse :**

- En cas de Vol du téléphone mobile ou du smartphone de l'Assuré : désigne la transaction/consommation constatée sur la facture de téléphone mobile ou de smartphone de l'Assuré, occasionnée par un Tiers avant la suspension de la ligne, consécutive au Vol du téléphone mobile ou du smartphone de l'Assuré.

- En cas de Vol de la carte bancaire ou de la carte de crédit de l'Assuré : désigne la transaction constatée sur le relevé d'opérations bancaires de l'Assuré réalisée par un Tiers avant la mise en opposition de la carte bancaire ou de crédit, consécutive au Vol de ladite carte.

**Valeur de remplacement :** Prix public moyen constaté pour un appareil identique sur le marché français, au jour du Sinistre si le produit est toujours commercialisé, ou au dernier prix public moyen connu si le produit n'est plus commercialisé à la date du Sinistre. Cette valeur ne peut pas être supérieure à la valeur d'achat Toute Taxes Comprises (toutes remises déduites) de l'appareil assuré et au plafond assuré.

**Vol :** soustraction frauduleuse d'un Effet personnel par un Tiers, faisant l'objet d'un dépôt de plainte auprès des autorités compétentes.

**Vol avec agression :** Vol commis par un Tiers en exerçant une menace, une violence physique ou un autre moyen de persuasion sur l'Assuré en vue de déposséder celui-ci de l'Effet personnel assuré.

**Vol à l'arraché :** Vol commis par un Tiers en arrachant de force à l'Assuré un Effet personnel porté par l'Assuré.

**Vol à la tire :** Vol commis par un Tiers consistant à subtiliser les Effets personnels de l'Assuré en les prélevant, sans violence physique ou morale, de la poche d'un vêtement ou dans un Sac à main / Sacoche porté par l'Assuré au moment du Vol.

**Vol avec effraction :** vol d'un Effet personnel, commis par un Tiers, impliquant un « forçement » (y compris par voie électronique), une dégradation ou une destruction de tout dispositif de fermeture extérieure, d'un local immobilier clos et couvert, d'une habitation, d'un bien mobilier (casier, armoire...), d'un véhicule terrestre à moteur, d'un bateau ou d'un aéronef.

**Vol à la sauvette :** Vol commis par un Tiers en s'emparant, sans violence, d'un Effet personnel en présence de l'Assuré, posé dans un rayon maximum de 2 mètres de distance de l'Assuré.

**Ces définitions figurent avec une majuscule dans le corps de la notice.**

**2 - OBJET DU CONTRAT****2.1 - OBJET DU CONTRAT**

Le présent contrat a pour objet, en fonction de la formule choisie à l'adhésion telle que précisée à l'article 2.2, de garantir les Effets personnels de l'Assuré en cas de Vol avec agression, Vol à l'arraché, Vol à la tire, Vol avec effraction et Vol à la sauvette selon les modalités décrites à l'article 9.

**2.2 – FORMULES PROPOSÉES**

Lors de son adhésion, l'Adhérent devra choisir l'une des formules suivantes en fonction des personnes et des montants qu'il souhaite couvrir.

Formules	Formule Essentielle Solo	Formule Essentielle Couple	Formule Essentielle Famille	Formule Premium Solo	Formule Premium Couple	Formule Premium Famille
Assuré(s)	Adhérent	Adhérent et son Conjoint	Adhérent, son Conjoint et leurs Enfants	Adhérent	Adhérent et son Conjoint	Adhérent, son Conjoint et leurs Enfants
Garanties	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Plafonds par Année d'assurance	1 000 € * 2 sinistres	1 000 €* 2 sinistres	1 000 €* 2 sinistres	3 000 €* 2 sinistres	3 000 €* 2 sinistres	3 000 €* 2 sinistres

\*Attention ce plafond s'entend quel que soit le nombre de sinistres. Si un seul sinistre atteint le plafond dans l'année considérée, un nouveau sinistre ne pourra pas être pris en charge au cours de la même Année d'assurance.

### 3. MODALITÉS D'ADHÉSION

#### 3.1 QUI PEUT ADHÉRER ?

Toute personne physique de plus de 18 ans et résidant fiscalement en France métropolitaine au jour de l'adhésion peut adhérer au contrat n°A240Y. Il ne peut y avoir qu'une seule adhésion par personne physique.

#### 3.2 QUI PEUT ÊTRE ASSURÉ ?

En fonction de la formule souscrite lors de l'adhésion, est assuré :  
Formule Solo : l'Adhérent  
Formule Couple : l'Adhérent et son Conjoint  
Formule Famille : l'Adhérent, son Conjoint et leurs Enfants.

#### 3.3 COMMENT ADHÉRER AU CONTRAT ?

L'adhésion au contrat n°A240Y est matérialisée :  
- soit par la signature d'un bulletin d'adhésion ;  
- soit lors d'une vente par téléphone, par la validation orale de son adhésion et l'enregistrement de l'entretien téléphonique ;  
- soit lors d'une vente par internet, par un double clic.  
Dans tous les cas, l'adhésion est confirmée par l'envoi d'un Certificat d'adhésion.

### 4 - DATE DE CONCLUSION DE L'ADHÉSION ET PRISE D'EFFET DE LA GARANTIE

#### 4.1 DATE DE CONCLUSION DE L'ADHÉSION

Le contrat n°A240Y prend effet à compter de la date de conclusion de l'adhésion, telle que définie ci-après, sous réserve que l'Adhérent ne fasse pas l'objet d'une mesure de gel des avoirs à cette date.  
En cas d'adhésion sur support papier ou via site internet : la date de conclusion est la date de réception par ADLP Assurances de la demande d'adhésion, dûment complétée et signée.  
En cas de vente par téléphone : la date de conclusion est fixée à sept (7) jours ouvrés après la date d'adhésion par téléphone.  
La date de conclusion de l'adhésion est précisée dans le certificat d'adhésion envoyé par ADLP Assurances à l'Adhérent pour confirmer son adhésion au contrat.

#### 4.2 PRISE D'EFFET DE LA GARANTIE

En adhérant au contrat, l'Adhérent accepte que l'adhésion et la garantie prennent effet, sous réserve de l'encaissement effectif de la première cotisation, à compter de la date de conclusion de l'adhésion.

#### 4.3 DURÉE DE L'ADHÉSION

L'adhésion au contrat est conclue, pour une durée initiale d'un an à compter de la date de conclusion de l'adhésion mentionnée à l'article 4.1. Elle se renouvelle ensuite à chaque date anniversaire par tacite reconduction pour des périodes successives d'un an et cesse dans les conditions définies à l'article 7 « FIN DE L'ADHESION ET DE LA GARANTIE ».

#### 4.4 FACULTÉ DE RENONCIATION

Contractuellement, l'Adhérent peut renoncer à son adhésion au présent contrat dans les trente (30) jours calendaires révolus à compter de la date de conclusion de l'adhésion définie à l'article 4.1 de la notice d'information.  
La renonciation doit être adressée, par lettre recommandée avec avis de réception à ADLP Assurances – « AvoCotés VOL EFFETS PERSONNELS » - 3 avenue de Chartres – 60507 Chantilly Cedex - selon le modèle suivant :  
« Je soussigné(e) M (Mme, Mlle) ..... (nom, prénom, adresse), déclare renoncer à mon adhésion au contrat d'assurance n°A240Y conclue le ..... à ..... ».  
La renonciation est effective à la date de réception par ADLP Assurances de cette

demande et fait disparaître rétroactivement l'adhésion qui est considérée comme n'ayant jamais existé.

L'Assureur procède, par l'intermédiaire d'ADLP Assurances, au remboursement sur le compte fourni pour le prélèvement des cotisations de l'intégralité de la cotisation éventuellement versée dans un délai de trente (30) jours calendaires révolus à compter de la réception de la lettre recommandée avec avis de réception.

### 5 - COTISATION - PAIEMENT

#### 5.1 MONTANT

La cotisation annuelle est payable par fraction mensuelle par prélèvement sur le compte bancaire ouvert au nom de l'Adhérent auprès d'un établissement de crédit domicilié en France. Le montant de la cotisation est fonction de la formule choisie indiqué sur le Certificat d'adhésion ou sur le bulletin d'adhésion adressé à l'Adhérent. Les cotisations ne sont pas soumises à indexation. Elles sont pour autant susceptibles d'évoluer chaque année, à l'échéance anniversaire de votre adhésion. Dans ce cas, vous en serez informé au moins trois (3) mois avant. Si vous ne souhaitez pas poursuivre votre adhésion, vous pouvez en demander la résiliation dans un délai de trente (30) jours suivant la connaissance de la modification. La résiliation prend effet au début du mois qui suit la réception de la demande par ADLP Assurances.

#### 5.2 PAIEMENT

La première cotisation est prélevée entre le 5 et le 8 du mois suivant la date de conclusion de l'adhésion puis tous les mois aux mêmes dates.  
Par dérogation à ce qui précède, dans le cas d'une offre promotionnelle de gratuité sur le présent contrat, la première cotisation est prélevée à l'issue de la période de gratuité qui suit la date de conclusion de l'adhésion, période pendant laquelle la cotisation n'est pas due par l'Adhérent.

#### 5.3 NON-PAIEMENT – RÉSILIATION

En cas de non-paiement d'une cotisation ou d'une fraction de cotisation à sa date d'exigibilité, conformément à l'article L.113-3 du code des assurances, le contrat pourra être suspendu par lettre recommandée adressée au dernier domicile connu de l'Adhérent, 30 jours après l'envoi de cette lettre. Le contrat de l'Adhérent pourra ensuite être résilié, cette résiliation prenant dans ce cas effet 10 jours suivant l'expiration du délai de 30 jours susvisé. La notification de cette résiliation pourra être faite à l'Adhérent dans la même lettre recommandée que celle précitée, valant première mise en demeure.  
La suspension de garantie pour le non-paiement ne dispense pas l'Adhérent de l'obligation de payer les cotisations dues et celles venant ultérieurement à échéance. L'Adhérent reste redevable de la part de cotisation jusqu'à la date de résiliation. Cette résiliation met fin à la garantie prévue par le Contrat.

### 6 – MODIFICATION – CHANGEMENT DE FORMULE

L'Adhérent peut modifier le choix de sa formule Essentielle, Premium, Solo, Couple ou Famille en cours d'adhésion.

L'Adhérent doit déclarer au plus tôt à ADLP Assurances :

- En cas de souscription d'une formule Couple : s'il n'a plus de Conjoint (conjoint, concubin notoire, partenaire de PACS vivant sous le même toit).
- En cas de souscription d'une formule Famille : si lui et son Conjoint n'ont plus d'enfants âgés de moins de 26 ans, domiciliés chez l'Adhérent et rattachés au foyer fiscal.

La demande doit être adressée à ADLP Assurances :

- par courrier postal à AvoCotés Vol Effets Personnels - 3 avenue de Chartres - 60507 Chantilly cedex.
- par téléphone au 09 74 750 175 dans les conditions fixées à l'article 22

« ENREGISTREMENT VOCAL » de la Notice d'information.

La prise en compte de ces modifications sera confirmée par l'envoi d'un avenant au Contrat qui précisera les nouvelles conditions de la formule choisie.

La mise en place de la nouvelle formule prendra effet à compter du mois suivant la demande de modification par l'Adhérent avec prélèvement du montant de la cotisation correspondante.

## 7 - FIN DE L'ADHÉSION ET DE LA GARANTIE

L'adhésion et la garantie cessent :

### 7.1 - DU FAIT DE L'ADHÉRENT

- En cas de renonciation par l'Adhèrent dans les conditions décrites à l'article 4.4.
- À tout moment, à l'issue de la première année, en cas de résiliation effectuée par l'Adhèrent par lettre recommandée adressée au Souscripteur (ADLP Assurances - Contrat A240Y- 3 avenue de Chartres - 60507 Chantilly cedex) ; Cette résiliation prendra effet à la date d'échéance mensuelle qui suit la date de réception de la lettre de résiliation par le Souscripteur. A défaut de quantième identique, la date d'échéance mensuelle sera déterminée par le dernier jour du mois qui suit.
- En cas de déménagement à l'Etranger de l'Adhèrent, ce dernier doit en informer le Souscripteur par écrit (ADLP Assurances - Contrat « AvoCotés VOL EFFETS PERSONNELS » - 3 avenue de Chartres - 60507 Chantilly cedex). La résiliation prend alors effet à la date du déménagement à l'Etranger sous réserve de réception des pièces justificatives de déménagement de l'Adhèrent par ADLP Assurances. Conformément à l'article L.113-16 du code des assurances, la résiliation doit intervenir dans les trois (3) mois suivant l'événement. Dans tous les cas, si la date à laquelle l'information a été portée à la connaissance d'ADLP Assurances par écrit est postérieure, le remboursement de cotisation ne pourra pas excéder six mensualités.

### 7.2 - DU FAIT DE L'ASSUREUR

- Chaque année à la date anniversaire de l'adhésion moyennant un préavis de deux mois avant cette date ;
- En cas de résiliation du contrat d'assurance collective à l'initiative de l'Assureur ou du Souscripteur, dont l'Assuré sera informé deux (2) mois avant la date de résiliation effective ;
- Dans le cas où l'Adhèrent ne paie pas la cotisation, dans les conditions prévues à l'article 5.3 "Non-paiement - Résiliation" ;

- Après sinistre, conformément à l'article R.113-10 du code des assurances : Dans ce cas, la résiliation prend effet un mois après l'envoi de la lettre recommandée et l'Adhèrent peut, durant ledit délai d'un mois, résilier les autres contrats d'assurance souscrits auprès de CNP CAUTION ;
- Dans le cas où des omissions ou des inexactitudes apparaissent dans les déclarations de l'Adhèrent lors de l'adhésion ou en cours de contrat conformément à l'article L.113-9 du code des assurances.

### 7.3 - DE PLEIN DROIT

- En cas de décès de l'Adhèrent.

## 8 - TERRITORIALITÉ

L'assurance couvre les sinistres survenant dans le monde entier.

## 9 - PRESTATIONS ET PLAFONDS DE GARANTIE

**Dans tous les cas, le remboursement s'effectuera par virement sur le compte de l'adhérent dans la limite du plafond TTC applicable à chaque Effet personnel indiqué dans le tableau ci-dessous et dans la limite du plafond global prévu à l'article 2.2, en fonction de la formule choisie.**

**L'indemnisation est limitée à deux (2) sinistres maximum par Année d'assurance, quel que soit le nombre d'Effets personnels et de personnes assurées victimes et le règlement intervient dans les 30 jours qui suit la réception du dossier complet par SPB.**

**Référez-vous à l'Article 1. Définitions pour connaître la définition des Effets personnels garantis.**

En fonction de la formule choisie voici les limitations et plafonds de garantie par Effet personnel garanti et par Année d'assurance :

Biens garantis	Prestations	Plafond TTC pour la Formule Essentielle	Plafond TTC pour la Formule Premium
Appareil photo, caméra	Remboursement de la Valeur de remplacement de l'appareil volé	800€/année d'assurance	2 000 €/année d'assurance
Bijoux	Remboursement de leur valeur d'achat telle qu'elle figure sur la facture d'achat, sans application de la vétusté prévue à l'article L.121-5 du code des assurances, sous réserve des plafonds de garantie.	500€/année d'assurance	2 000 €/année d'assurance
Carte bancaire et carte de crédit	Remboursement des frais de la mise en opposition et de réfection de la Carte volée ainsi que du montant de la franchise légale laissée à la charge de l'Assuré.	150€/année d'assurance	150 €/année d'assurance
Clés	Remboursement des frais de remplacement à l'identique des clés volées et serrures correspondantes.	100€/année d'assurance	200 €/année d'assurance
Espèces	Remboursement du montant des espèces volées qui ont été retirées dans les 24 h avant le Vol avec une Carte de paiement (tout établissement financier).	100€/année d'assurance	100 €/année d'assurance
Laptop / ordinateur portable	Remboursement de la Valeur de remplacement de l'appareil volé.	1 000€/année d'assurance	3 000 €/année d'assurance
Lunettes correctrices	Remboursement du montant des lunettes volées sur la base du restant à charge de l'Assuré (après remboursement Sécurité sociale et organismes protection sociale).	250€/année d'assurance	1 000 €/année d'assurance
Montres	Remboursement de leur valeur d'achat telle qu'elle figure sur la facture d'achat, sans application de la vétusté prévue à l'article L.121-5 du code des assurances, sous réserve des plafonds de garantie.	500€/année d'assurance	1 500 €/année d'assurance
Objets de maroquinerie	Remboursement de leur valeur d'achat telle qu'elle figure sur la facture d'achat, sans application de la vétusté prévue à l'article L.121-5 du code des assurances, sous réserve des plafonds de garantie.	250€/année d'assurance	500 €/année d'assurance
Papiers officiels	Remboursement des frais de réfection (timbre fiscal) des papiers volés.	100€/année d'assurance	200 €/année d'assurance
Sac à main/Sacoche	Remboursement de leur valeur d'achat telle qu'elle figure sur la facture d'achat, sans application de la vétusté prévue à l'article L.121-5 du code des assurances, sous réserve des plafonds de garantie.	250€/année d'assurance	1 000 €/année d'assurance
Tablette tactile	Remboursement de la Valeur de remplacement de la Tablette tactile volée.	800€/année d'assurance	2 000 €/année d'assurance
Téléphone portable	Remboursement de la Valeur de remplacement du Téléphone portable volé + Remboursement des communications frauduleuses effectuées dès lors que le vol est pris en charge.	500€/année d'assurance	1 000 €/année d'assurance
Titres de transport	Prise en charge dans la limite du montant de l'achat du titre de transport volé.	500€/année d'assurance	1 000 €/année d'assurance

Dans le cas où l'Assuré ne peut fournir **aucune** facture originale pour ses Effets personnels dont le remboursement est demandé, **un remboursement forfaitaire unique** de 300€ TTC sera versé quel que soit le nombre d'effets personnels (dans la

limite de leur plafond respectif) et de personnes assurées victimes. Dans ce cas, il ne pourra être procédé à aucune indemnisation ultérieure pour le sinistre considéré.

## 10 – BÉNÉFICIAIRE DES PRESTATIONS

Le bénéficiaire des prestations (à qui l'indemnisation est versée) est l'Adhérent.

## 11 - RISQUES EXCLUS

### 11.1 EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

- La faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré ;
- Les conséquences des faits de guerre civile ou étrangère, d'émeutes, d'insurrections, d'attentats et d'actes de terrorisme, quels qu'en soient le lieu et les protagonistes, dès l'instant où l'Assuré y prend une part active. Les gendarmes, les policiers, les pompiers et les démineurs dans l'exercice de leur profession, ne sont pas visés par cette exclusion ;
- Les effets directs ou indirects d'explosion, de dégagements de chaleur, d'inhalations ou d'irradiation provenant de transmutations de noyaux d'atomes ;
- Le Vol commis lorsque l'Assuré a fait l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,
- Les sinistres survenus en dehors des dates de validité de garantie ;
- Le Vol des Effets personnels, laissés sans surveillance dans un lieu public ou entreposés dans un local mis à la disposition commune de plusieurs personnes ;
- La saisie, confiscation, capture, séquestre des biens ordonnés par toute autorité publique ;
- Le Vol de biens à caractère professionnel ;
- Les biens dont la facture fournie n'est pas au nom de l'Assuré ou d'une autre personne assurée au titre du contrat ;

- Le Vol commis par un membre de la famille de l'Assuré ou son Conjoint, ascendant descendant, préposé, employé, ouvrier ou domestique ou de toutes personnes habitant habituellement au foyer de l'assuré (article L.121-12 du code des assurances) ;
- Les biens volés autres que ceux définis à l'article 1 ;
- La perte et la détérioration des Effets personnels ;
- Le Vol commis dans une voiture décapotable et/ou break ou autre véhicule ne comportant pas un coffre, la garantie reste acquise à la condition de l'utilisation du couvre bagage livré avec le véhicule ;
- Le Vol commis à l'intérieur de la résidence principale ou secondaire de l'Assuré ainsi que dans une location saisonnière occupée par l'Assuré ;
- Le Vol commis dans un local immobilier, un véhicule terrestre à moteur, une caravane, un bateau ou un aéronef, est exclu lorsque :
  - > la porte n'a pas été fermée à clé ;
  - > le Vol est commis sur la voie publique entre 22 heures et 8 heures du matin ;
  - > les effets personnels sont visibles de l'extérieur.
- Le Vol commis dans une remorque ou une semi-remorque ;
- Dans le cas des transports aériens, maritimes ou terrestres, le Vol des Effets personnels qui ne seraient pas sous la surveillance directe et immédiate de l'Assuré ;
- Le Vol par introduction clandestine (commis par un Tiers en s'introduisant, à l'insu de l'Assuré et sans effraction, dans un local immobilier, un véhicule terrestre à moteur, une caravane, un bateau ou un aéronef) ;
- Tout Vol non garanti au titre de la présente Notice d'information ;
- Le Vol de collections, d'échantillons de représentants de commerce.

### 11.2 EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES APPLICABLES AUX BIENS

Appareil photo, caméra	<ul style="list-style-type: none"><li>- Accessoires non fournis avec l'Appareil volé (housse, kit main libre, chargeur et accessoires externes de l'appareil)</li><li>- Accessoires fournis avec l'Appareil volé s'ils ont été volés seuls.</li><li>- Les logiciels autres que le système d'exploitation et le pack logiciel préinstallés à l'origine par le constructeur.</li></ul>
Carte bancaire et carte de crédit	<ul style="list-style-type: none"><li>- Les utilisations frauduleuses au-delà de la franchise légale consécutives au Vol de la carte de paiement ou de retrait dont l'Assuré est titulaire.</li></ul>
Clés	<ul style="list-style-type: none"><li>- Autres clés (portail, porte d'entrée d'immeuble, boîte aux lettres, locaux professionnels, cave, résidence secondaire, location saisonnière, entrée non extérieure, cadenas, coffre, alarme et antivol).</li></ul>
Espèces retirées par l'assuré	Le vol d'espèces autre que celui qui a fait l'objet du retrait.
Lunettes	<ul style="list-style-type: none"><li>- Lunettes non correctrices.</li></ul>
Titres de transport	<ul style="list-style-type: none"><li>- Abonnements/ ou forfaits de transport des sociétés de transport routier, ferroviaire, maritime ou aérien, Badges télépéages autoroutes. - Titres déjà utilisés.</li></ul>
Objets de maroquinerie	<ul style="list-style-type: none"><li>- Autres Objets de maroquinerie.</li></ul>
Papiers officiels	<ul style="list-style-type: none"><li>- Papiers non émis par une administration française,</li><li>- Tout autre frais indirect lié au fait de refaire les papiers officiels : photos, visite médicale, transport, traduction, laisser-passer et téléphone.</li></ul>
Sac à main, sacoche	<ul style="list-style-type: none"><li>- Biens qui ne respectent pas les dimensions prévues à l'article Définitions.</li><li>- Valises, sacs de voyage, sacs de sport et malles.</li></ul>
Tablette tactile / ordinateur portable / Laptop	<ul style="list-style-type: none"><li>- Accessoires non fournis avec l'Appareil volé (housse, kit main libre, chargeur et accessoires externes de l'appareil)</li><li>- Accessoires fournis avec l'Appareil volé s'ils ont été volés seuls.</li><li>- Les logiciels autres que le système d'exploitation et le pack logiciel préinstallés à l'origine par le constructeur.</li></ul>
Téléphone portable	<ul style="list-style-type: none"><li>- Téléphone satellitaire,</li><li>- Accessoires non fournis avec l'Appareil volé (housse, kit main libre, chargeur et accessoires externes de l'appareil)</li><li>- Accessoires fournis avec l'Appareil volé s'ils ont été volés seuls.</li><li>- Les logiciels autres que le système d'exploitation et le pack logiciel préinstallés à l'origine par le constructeur,</li><li>- Les Communications Frauduleuses commises après la date de mise en opposition de la carte SIM.</li></ul>

## 12 – LES FORMALITÉS À REMPLIR EN CAS DE SINISTRE

Pour bénéficier des garanties du présent Contrat, l'Assuré doit déclarer son Sinistre à l'Assureur, par l'intermédiaire de SPB, selon les conditions et modalités définies ci-après.

### 12.1 DÉLAI DE DÉCLARATION

L'Assuré doit déclarer son Sinistre à l'Assureur **dans un délai de cinq (5) jours ouvrés** à compter du moment où il en a eu connaissance (article L.113-2 code des

assurances). **En cas de retard dans la déclaration ne découlant pas d'un cas fortuit ou de force majeure, si l'Assureur subit un préjudice du fait de ce retard, l'Assuré est déchu de son droit à garantie.**

### 12.2 PIÈCES JUSTIFICATIVES

La production des pièces listées ci-contre est nécessaire à la prise en charge du Sinistre par l'Assureur.

**L'Assureur pourra demander toute pièce justificative supplémentaire afin de déterminer l'éligibilité à la garantie et le préjudice subi.**

<p><b>Dans tous les cas de Vol :</b>  <b>Vol avec agression,</b>  <b>Vol à l'arraché,</b>  <b>Vol avec effraction,</b>  <b>Vol à la tire,</b>  <b>Vol à la sauvette.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La photocopie du procès-verbal détaillé de la déclaration de Vol suivants le Vol auprès des autorités compétentes (police, gendarmerie...) comportant le détail des Effets personnels volés (y compris les espèces) et/ou la nature des Papiers officiels volés.</li> <li>✓ Déclaration sur l'honneur pour décrire les circonstances du Vol.</li> <li>✓ Si vous faites intervenir plusieurs assureurs, une attestation des autres assureurs précisant leur position et s'il y a lieu, le montant de la prise en charge détaillé pour chacun des biens concernés.</li> <li>✓ La photocopie recto/verso de la pièce d'identité de l'Assuré (CNI, Passeport, Carte de séjour) en cours de validité.</li> <li>✓ En fonction de la qualité de l'Assuré : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conjoint : un justificatif de domicile à l'adresse de l'Assuré mentionnant son nom (facture électricité/gaz/eau, attestation d'assurance, avis d'imposition ou de non-imposition, ...) ou le cas échéant une déclaration sur l'honneur,</li> <li>- Enfants : une copie du livret de famille, un justificatif de domicile à l'adresse de l'Assuré (facture électricité/gaz/eau, attestation d'assurance ...), et un double des deux premières pages de la déclaration de revenus fiscaux de l'Assuré ou le cas échéant une déclaration sur l'honneur.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Pour les Papiers Officiels</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Le justificatif des frais de réfection,</li> <li>✓ La photocopie recto verso des nouveaux papiers officiels.</li> </ul>
<p><b>Pour les Espèces</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Le procès-verbal de Vol fourni devra faire apparaître le montant des Espèces volées,</li> <li>✓ La photocopie du relevé de compte ou historique comportant les éléments d'identification de l'Assuré (numéro de compte, les nom et prénom) et mentionnant la date et l'heure du(des) retrait(s) concerné(s).</li> </ul>
<p><b>Pour les Clés</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La photocopie des factures correspondant aux frais engagés,</li> <li>✓ En cas de Vol des Clés du véhicule à usage privé : photocopie du certificat d'immatriculation (ex carte grise)</li> </ul>
<p><b>Pour les Téléphones portables</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La facture d'achat originale au nom de l'Assuré ou d'une autre personne assurée au titre du contrat du Téléphone volé faisant clairement apparaître, la date d'achat, le prix toutes taxes comprises, la marque, le modèle ainsi que le numéro de série ou numéro d'identification IMEI. En cas d'achat sur internet, le bon de livraison,</li> <li>✓ Le procès-verbal de Vol fourni devra mentionner les références du Téléphone volé (type, marque, modèle, numéro de série ou IMEI),</li> <li>✓ Le courrier ou l'email émanant de l'opérateur téléphonique confirmant la suspension de la ligne téléphonique ou la commande d'une nouvelle puce suite au Vol.</li> <li>✓ Si des communications et/ou connexions ont été effectuées frauduleusement par un Tiers, une copie de la facture émise par l'opérateur téléphonique mentionnant le montant des communications et/ou connexions concernées.</li> </ul>
<p><b>Pour les Sac à main / Sacoche / objets de Maroquinerie / Bijoux et montres</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La facture d'achat originale au nom de l'Assuré ou d'une autre personne assurée au titre du contrat, précisant le modèle du bien volé.</li> </ul>
<p><b>Pour les Titres de transport</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La facture précisant la date du trajet.</li> </ul>
<p><b>Pour les Cartes bancaires et Cartes de Crédits</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La lettre de l'émetteur confirmant la mise en opposition de la Carte,</li> <li>✓ Le cas échéant, une copie de la lettre de l'émetteur confirmant le montant de la franchise laissée à votre charge sur les utilisations frauduleuses constatées avant la mise en opposition de la Carte.</li> </ul>
<p><b>Pour les Lunettes correctrices</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La photocopie des relevés de prestations de l'organisme sociale et complémentaire de l'Assuré, le cas échéant.</li> </ul>
<p><b>Pour les Tablette tactile / ordinateur portable /Laptop / Appareil photo et Caméra</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La facture d'achat originale de l'appareil volé faisant clairement apparaître la date d'achat, le prix toutes taxes comprises, la marque, le modèle ainsi que le numéro de série ou numéro d'identification IMEI, au nom de l'Assuré ou d'une autre personne assurée au titre du contrat.</li> <li>✓ En cas d'achat sur internet, le bon de livraison.</li> </ul>

Dans le cas où l'Assuré ne peut fournir **aucune** facture originale pour ses Effets personnels dont le remboursement est demandé, **un remboursement forfaitaire unique** de 300€ TTC sera versé quel que soit le nombre d'effets personnels (dans la limite de leur plafond respectif) et de personnes assurées victimes. Dans ce cas, il ne pourra être procédé à aucune indemnisation ultérieure pour le sinistre considéré.

### 12.3 COMMENT DÉCLARER LE SINISTRE (NUMÉRO NON SURTAXÉ)

L'Assuré doit déclarer son Sinistre à l'Assureur, par l'intermédiaire de SPB, par l'un des moyens suivants :

- par téléphone : 0969.371.505
- par mail à l'adresse suivante : [avocotes@spb.eu](mailto:avocotes@spb.eu)
- par courrier postal : Avocotes Vol Effets Personnels – CS 90000 – 76095 LE HAVRE Cedex

Horaires d'ouverture de SPB : du Lundi au Samedi de 8h00 à 20h00

Dans tous les cas, l'Assuré doit joindre à sa déclaration les pièces justificatives décrites à l'article 12.2.

### 13 - FAUSSE DÉCLARATION - FRAUDE

**Toute fausse déclaration faite par l'Assuré à l'occasion d'un Sinistre l'expose, si sa mauvaise foi est prouvée, à la nullité de l'adhésion à l'Assurance et donc à la perte des droits à garanties qu'elle accorde, les cotisations d'assurance étant conservées par l'Assureur.**

**Si, de mauvaise foi, l'Assuré utilise des documents inexacts comme justificatifs, use de moyens frauduleux ou fait des déclarations inexacts ou incomplètes, la garantie ne sera pas acquise à l'Assuré. L'Assureur se réserve le droit d'exercer des poursuites judiciaires devant les juridictions pénales.**

### 14 - SUBROGATION

CNP CAUTION peut se retourner contre le responsable du Sinistre pour obtenir le remboursement du montant de l'indemnisation versée à l'Adhérent (article L.121-12 du code des assurances).

### 15 - PLURALITÉ D'ASSURANCES / ASSURANCES CUMULATIVES

Conformément aux dispositions de l'article L.121-4 du code des assurances, l'Assuré a l'obligation de déclarer toute assurance ayant un objet identique dont il peut bénéficier. Quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties de chaque contrat et sans excéder la Valeur d'achat du Bien, et dans le respect des dispositions de l'article L.121-1 du code des assurances.

### 16 - RÉCLAMATION ET MÉDIATION

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel ; une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation.

**Pour toute réclamation relative à la conclusion, à la gestion ou la résiliation du contrat AvoCotés Vol Effets Personnels ou encore à la cotisation d'assurance, l'Assuré peut adresser sa réclamation :**

- par courrier, à ADLP Assurances au 3 avenue de Chartres - 60507 Chantilly Cedex ;
- ou par courriel à [reclamation@adlp-assurances.fr](mailto:reclamation@adlp-assurances.fr).

ADLP Assurances accusera réception de la réclamation dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la date de réception de la réclamation.

**Pour toute réclamation relative à la mise en œuvre des garanties**, l'Assuré peut adresser sa réclamation au Département Réclamations de SPB :

- par courrier postal : 71, quai Colbert – CS 90000 – 76095 LE HAVRE CEDEX ;
- par email : [reclamations@spb.eu](mailto:reclamations@spb.eu).

Le Département Réclamations de SPB accusera réception de la réclamation dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la date de réception de la réclamation. En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation soit par ADLP Assurances, soit par le Département Réclamations de SPB, l'Assuré peut alors s'adresser par écrit à l'Assureur (en mentionnant les références du dossier concerné et en joignant une copie des éventuelles pièces justificatives) à l'adresse suivante :

CNP CAUTION – Département Relations Clients – Service Prestations – Unité Réclamations – TSA 81566 - 4, place Raoul Dautry - 75716 Paris Cedex 15.

L'Assureur accusera réception de la réclamation dans les dix (10) jours ouvrables suivant sa date de réception et précisera le délai prévisible de traitement de celle-ci. En tout état de cause, une réponse sera apportée à l'Assuré au maximum dans les deux (2) mois suivant la date de réception à sa réclamation initiale (sauf circonstances particulières dont l'Assuré sera alors tenu informé).

La procédure ci-dessus ne s'applique pas si une juridiction a été saisie du litige que ce soit par l'Assuré ou par l'Assureur.

Si le désaccord persiste après la réponse donnée par l'Assureur et/ou le Souscripteur, l'Assuré peut solliciter la Médiation de l'Assurance par courrier à :

La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 PARIS Cedex 09

Ou sur le site internet : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org).

L'avis du Médiateur ne s'impose pas aux parties en litige, qui conservent le droit de saisir les tribunaux et ces dispositions n'empêchent pas l'Assuré d'utiliser toute autre voie d'action légale.

## 17 - DÉLAIS DE PRESCRIPTION

Conformément à l'article L.114-1 du code des assurances, toutes actions dérivant du contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

- En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
- En cas de Sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'Assuré contre l'Assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de 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.

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

En vertu de l'article L.114-3 du code des assurances, et par dérogation à l'Article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

## 18- INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Conformément au Règlement n°2016/679 relatif à la protection des personnes physiques, à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (« RGPD ») et à la Loi « Informatique et Libertés » modifiée, les données à caractère personnel collectées lors de l'adhésion, de la gestion du contrat AvoCotés Vol Effets Personnels ou des sinistres sont nécessaires à ADLP Assurances, à CNP CAUTION et à SPB ou à leur mandataire notamment pour traiter votre demande d'adhésion, gérer votre contrat, lutter contre la fraude et réaliser des enquêtes qualité.

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

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

Vos données à caractère personnel seront conservées durant toute la durée de la relation contractuelle et pendant les trois années qui suivront, jusqu'à expiration

à la fois des délais de prescription légaux et des délais prévus par les différentes obligations de conservation imposées par la réglementation.

Par ailleurs, les conversations téléphoniques pourront faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels. Ces conversations sont conservées deux mois à compter de leur enregistrement. Vous pourrez vous y opposer en manifestant votre refus auprès de votre interlocuteur.

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

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

Vous disposez également d'un droit d'opposition au traitement de vos données, y compris à des fins de prospection.

Vous pouvez exercer ces différents droits (i) en vous rendant sur notre site Internet « [cnp.fr](http://cnp.fr) », rubrique sur le RGPD, ou (ii) en contactant directement le service DPO par courrier (CNP Assurances - Délégué à la Protection des Données, 4 Place Raoul Dautry, 75716 Paris Cedex 15) ou par courriel ([dpo@cnp.fr](mailto:dpo@cnp.fr)) ; et/ou ADLP Assurances - DPO - 3 rue Henri Rol-Tanguy - 93100 Montreuil et/ou SPB à l'attention du DPO - CS 90000 - 76095 Le Havre Cedex pour la gestion des Sinistres.

Pour en savoir plus sur la politique des données personnelles d'ADLP Assurances, nous vous invitons à consulter la rubrique sur le site [www.avocotes.fr](http://www.avocotes.fr).

Pour en savoir plus sur la politique des données personnelles de CNP Assurances, nous vous invitons à consulter la rubrique sur le site [www.cnp.fr](http://www.cnp.fr).

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

En cas de désaccord persistant concernant vos données, vous avez le droit de saisir la Commission Nationale Informatique et Libertés à l'adresse suivante : Commission Nationale Informatique et Libertés, 3 place de Fontenoy 75007 Paris, [https://www.cnil.fr/fr/vous-souhaitez-contacter-la-cnil,01\\_53\\_73\\_22\\_22](https://www.cnil.fr/fr/vous-souhaitez-contacter-la-cnil,01_53_73_22_22).

## 19 - BLOCTEL

L'Assuré a la possibilité de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, en se rendant sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr), pour ne pas être démarché par des professionnels avec qui il n'a pas de contrat en cours.

## 20 - AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'Autorité chargée du contrôle du Souscripteur, de l'Assureur est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) - 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS CEDEX 09.

## 21 – LOI APPLICABLE – LANGUE UTILISÉE

Les relations précontractuelles et contractuelles entre l'Assureur et l'Assuré sont régies par le droit français. L'Assureur s'engage à utiliser la langue française pendant toute la durée du contrat.

## 22 – ENREGISTREMENT VOCAL

L'enregistrement vocal consiste, dans le cadre d'une adhésion par téléphone, à enregistrer les échanges entre le Souscripteur ou tout mandataire de son choix et l'Adhèrent et, plus particulièrement, le consentement de l'Adhèrent à l'adhésion ou à la modification du contrat AvoCotés Vol Effets Personnels n°A240Y.

Le Souscripteur informera l'Adhèrent de l'enregistrement vocal et des droits y afférents, l'Adhèrent donnant son acceptation de manière claire. Le cas échéant, le Souscripteur ne pourra pas prendre en compte la conversation enregistrée et l'opération sera considérée comme nulle et sans effet. Le Souscripteur pourra alors lui adresser un bulletin d'adhésion, par courrier, que l'Adhèrent devra compléter et le renvoyer signé.

Les enregistrements téléphoniques conservés par le Souscripteur ou tout mandataire de son choix vaudront signature par l'Adhèrent et lui seront opposables ainsi qu'aux tiers, et pourront être admis comme preuves de son identité et de son consentement.

## 23 – MODIFICATION DU CONTRAT D'ASSURANCE COLLECTIVE DE DOMMAGES

Les droits et obligations de l'Adhèrent peuvent être modifiés par avenant au contrat d'assurance collective de dommages n°A240Y conclu entre ADLP Assurances et CNP CAUTION.

En cas de modification, l'Adhèrent est informé des modifications au contrat au minimum 3 mois avant leur entrée en vigueur.

**CNP CAUTION** - société anonyme au capital social de 258 734 553,36 euros, entièrement libéré, entreprise régie par le code des assurances, dont le siège social est situé 4, place Raoul Dautry - 75716 Paris Cedex 15, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 383 024 098.

**ADLP Assurances** - SAS au capital de 4 582 329 € euros - Société de courtage immatriculée au RCS de Bobigny sous le numéro 799 342 118 et à l'ORIAS sous le n° 14001699 ([www.oriass.fr](http://www.oriass.fr)) - Siège social : 3, rue Henri Rol-Tanguy – 93100 MONTREUIL.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DES GARANTIES D'ASSISTANCE VALANT NOTICE D'INFORMATION CONTRAT COLLECTIF N° FIC19SAN0087 « AVOCOTÉS VOL EFFETS PERSONNELS »

**ADLP ASSURANCES**, société par actions simplifiée au capital de 4 582 329 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le n° 799 342 118 et au registre des intermédiaires en assurance (ORIAS) sous le n°14001699, entreprise régie par le Code des Assurances, dont le siège social est situé 3 rue Henri Rol-Tanguy - 93100 MONTREUIL, a souscrit le contrat collectif n° **FIC19SAN0087**, au profit de ses Assurés bénéficiaires du contrat d'assurance n° **A240Y** souscrit auprès de **CNP CAUTION** et auprès de **FILASSISTANCE**, afin de faire bénéficier ces derniers, de garanties d'assistance telles que prévues ci-dessous.

Les garanties d'assistance sont assurées et gérées par **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** (ci-après dénommée « **FILASSISTANCE** »), société Anonyme au capital de 4 100 000 €, régie par le Code des assurances, inscrite au RCS de Nanterre sous le n° 433 012 689, dont le siège social se situe au 108 Bureaux de la Colline, 92213 SAINT-CLOUD Cedex.

### A. CADRE DES GARANTIES

#### 1. COMMENT CONTACTER FILASSISTANCE ?

Téléphone **09 77 40 85 39** (depuis la France)  
**+ 33 9 77 40 85 39** (depuis l'étranger)  
Télécopie **09 77 40 17 87**  
Adresse postale 108 Bureaux de la Colline 92213 Saint-Cloud Cedex  
Courriel [assistance.personnes@filassistance.fr](mailto:assistance.personnes@filassistance.fr)

#### 2. QUI PEUT BÉNÉFICIER DES GARANTIES ?

Ont la qualité de Bénéficiaires :

- l'Adhérent pour l'**Offre Solo**,
- l'Adhérent et son Conjoint pour l'**Offre Couple**,
- l'Adhérent, son Conjoint et leur(s) enfant(s) fiscalement à charge et vivant sous le même toit pour l'**Offre Famille**.

**Les Bénéficiaires doivent résider en France telle que définie ci-dessous.**

#### 3. OÙ S'APPLIQUENT LES GARANTIES ?

**À l'exception des garanties d'assistance prévues à l'article C.3 « Prestations accessibles au Bénéficiaire en cas de vol des moyens de paiement » qui**

**s'appliquent en France et à l'Etranger** les autres garanties d'assistance sont délivrées exclusivement en France telle que définie ci-dessous, quel que soit le lieu du vol (dans le monde entier).

#### 4. QUELLE EST LA PÉRIODE DES GARANTIES ?

Les garanties d'assistance de la présente Notice d'Information prennent effet au plus tôt, à compter de la date de conclusion d'adhésion au contrat d'assurance n° **A240Y** et couvre les événements garantis survenus au plus tôt à compter de cette date. Les Bénéficiaires peuvent solliciter les prestations pendant la période d'adhésion au contrat d'assurance n° **A240Y** souscrit auprès de **CNP CAUTION**, sous réserve du règlement de la prime correspondante. Toutefois, le droit à garantie auprès de **FILASSISTANCE** cesse pour chaque Adhérent :  
- En cas de cessation de l'adhésion au contrat d'assurance n° **A240Y** de **CNP CAUTION** ;  
- En cas de résiliation du Contrat collectif d'assistance **FIC19SAN0087**.

### B. GÉNÉRALITÉS

#### 1. DÉFINITIONS

<b>Adhérent</b>	toute personne physique adhérente au Contrat d'assurance n° <b>A240Y</b> .
<b>Agression</b>	acte de violence commis par un Tiers provoquant des blessures physiques, ou la contrainte physique ou la menace exercée volontairement par un Tiers en vue de déposséder l'Adhérent de ses Effets personnels, faisant l'objet d'un dépôt de plainte auprès des autorités compétentes dans un délai de 48H maximum à compter de l'acte.
<b>Animaux de compagnie</b>	chiens et chats remplissant les obligations d'identification et de vaccination fixées par la réglementation à l' <b>exclusion de tout chien susceptible d'être dangereux c'est-à-dire les chiens de races Staffordshire bull terrier, Mastiff, American Staffordshire terrier, Tosa, les chiens assimilables par leurs caractéristiques morphologiques aux chiens de ces races ainsi que les chiens communément appelés « Pitt bull »</b> . L'animal garanti ne devra pas faire l'objet d'un élevage ou être détenu dans le cadre d'une activité professionnelle ou commerciale quelle qu'elle soit.
<b>Bénéficiaire</b>	toute personne désignée à l'article 2 du paragraphe A, ci-avant.
<b>Conjoint</b>	conjoint de l'Adhérent, concubin notoire ou partenaire de PACS vivant sous le même toit.
<b>Contrat</b>	le Contrat collectif d'assistance n° <b>FIC19SAN0087</b> .
<b>Domicile</b>	le foyer fiscal ou le lieu de résidence principale et habituelle de l'Adhérent, mentionné sur le bulletin ou certificat d'adhésion.
<b>Enfant :</b>	les enfants de l'Adhérent ou de son Conjoint, âgés de moins de 26 ans, domiciliés chez l'Adhérent et rattachés au foyer fiscal.
<b>Equipe médico-psycho-sociale</b>	médecins de <b>FILASSISTANCE</b> , assistantes sociales, psychologues ou conseillers en économie sociale et familiale de <b>FILASSISTANCE</b> .
<b>Etranger</b>	tout pays situé hors de France, à l' <b>exclusion des pays formellement déconseillés par le ministère des affaires étrangères français dont la liste est accessible sur le site : <a href="https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays-destination/">https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays-destination/</a></b> .
<b>Evènement</b>	toute situation prévue par la présente notice justifiant d'une demande d'intervention auprès de <b>FILASSISTANCE</b> , et notamment le Vol et l'Agression.
<b>France</b>	France métropolitaine et la Principauté de Monaco.
<b>Hospitalisation</b>	<b>sauf stipulation contraire</b> , tout séjour d'une durée <b>supérieure à 24 heures</b> , dans un Etablissement de soins public ou privé, pour un traitement médical ou chirurgical suite à une atteinte corporelle.
<b>Tiers</b>	toute personne autre que l'Adhérent ses ascendants, descendants ou préposés (personne qui possède un lien de subordination découlant d'un contrat de travail avec l'Adhérent).

<b>Titre de transport</b>	dans la limite des disponibilités, pour les trajets dont la durée est <b>inférieure à 5 heures</b> , il est remis un billet de train, aller et retour, 1ère classe. Pour les trajets supérieurs à cette durée, il est remis un billet d'avion, aller et retour, classe économique.
<b>Vol</b>	<p>Vol : soustraction frauduleuse d'un Effet personnel par un Tiers, faisant l'objet d'un dépôt de plainte auprès des autorités compétentes <b>dans un délai de 48H maximum</b>.</p> <p>Les différents types de Vols couverts sont :</p> <p><b>Vol avec agression</b> : Vol commis par un Tiers en exerçant une menace, une violence physique ou un autre moyen de persuasion sur l'Adhérent en vue de déposséder celui-ci de l'Effet personnel de l'Adhérent.</p> <p><b>Vol à l'arraché</b> : Vol commis par un Tiers en arrachant de force à l'Adhérent un Effet personnel porté par l'Adhérent.</p> <p><b>Vol à la tire</b> : Vol commis par un Tiers consistant à subtiliser les Effets personnels de l'Adhérent en les prélevant, sans violence physique ou morale, de la poche d'un vêtement ou dans un sac à main / sacoche porté par l'Adhérent au moment du Vol.</p> <p><b>Vol avec effraction</b> : vol d'un Effet personnel, commis par un Tiers, impliquant un « forcement » (y compris par voie électronique), une dégradation ou une destruction de tout dispositif de fermeture extérieure, d'un local immobilier clos et couvert, d'une habitation, d'un bien mobilier (casier, armoire...), d'un véhicule terrestre à moteur, d'un bateau ou d'un aéronef.</p> <p><b>Vol à la sauvette</b> : Vol commis par un Tiers en s'emparant, sans violence, d'un Effet personnel en présence de l'Adhérent, posé dans un rayon maximum de 2 mètres de distance de l'Adhérent.</p>

## 2. MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS

### 2.1. DÉLIVRANCE DES PRESTATIONS

FILASSISTANCE est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et met en œuvre les prestations garanties, après accord préalable, du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures (**hors jours fériés**).

Le Bénéficiaire ou son entourage doivent impérativement contacter FILASSISTANCE, au numéro de téléphone indiqué au début de la notice, préalablement à toute intervention, dans un délai de cinq (5) jours suivant l'événement qui donne lieu au bénéfice des présentes garanties, en précisant le numéro de contrat **FIC19SAN0087**. Le Bénéficiaire obtiendra ensuite un numéro de dossier qui seul justifiera une prise en charge de la part de FILASSISTANCE.

À défaut de respecter cet accord préalable et ce délai, aucune dépense effectuée d'autorité par le Bénéficiaire (ou son entourage) ne sera remboursée.

**En cas d'accident ou d'urgence médicale, le premier réflexe doit être d'appeler les pompiers, le SAMU ou le médecin traitant.**

**Les prestations qui n'auront pas été utilisées par le Bénéficiaire lors de la durée de la garantie, excluent un remboursement à posteriori ou une indemnité compensatoire.**

### 2.2. RÉGLEMENT DES PRESTATIONS

Pour obtenir le remboursement des dépenses ayant reçu l'accord préalable de FILASSISTANCE, le Bénéficiaire ou la personne ayant engagé les frais devra obligatoirement adresser toute pièce justificative originale que FILASSISTANCE jugerait utile.

Le règlement des prestations interviendra dans un délai de quinze (15) jours ouvrés suivant la réception desdites pièces par FILASSISTANCE, sauf contestation notifiée à la personne concernée.

Ce règlement sera versé soit au Bénéficiaire, soit à la personne ayant engagé les frais.

### 2.3. CONDITIONS D'ORDRE MÉDICAL

Le choix des moyens à mettre en œuvre pour répondre à une demande d'assistance, relève de la décision de l'équipe médicale de FILASSISTANCE, qui recueille si nécessaire, l'avis du médecin traitant.

**Les montants de prise en charge, la durée de mise en œuvre des prestations d'assistance ainsi que le nombre d'heures mentionnées dans les garanties ne sont pas forfaitaires.**

**La durée de mise en œuvre des garanties est déterminée en fonction de l'état de santé et/ou de la situation de famille du Bénéficiaire, par l'équipe médicale de FILASSISTANCE.**

Afin de permettre à l'équipe médicale de FILASSISTANCE de prendre sa décision, cette dernière se réserve la possibilité de demander au Bénéficiaire de fournir toute pièce médicale originale qui justifie l'événement qui le conduit à sa demande d'assistance.

Les pièces médicales devront être adressées **sous pli confidentiel** à l'attention du service médical de FILASSISTANCE.

### 2.4. CONDITIONS SPÉCIFIQUES AUX PRESTATIONS D'ASSISTANCE INFORMATIONS

Les prestations d'informations sont délivrées uniquement par téléphone **du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 (hors jours fériés)** sur simple appel du Bénéficiaire. En aucun cas, les réponses aux demandes d'informations ne feront l'objet d'une confirmation écrite.

FILASSISTANCE s'engage à fournir une réponse dans **un délai maximal de 72 heures**.

La responsabilité de FILASSISTANCE ne pourra en aucun cas être recherchée en cas :

- D'interprétation inexacte du ou des renseignements que le Bénéficiaire aura obtenu(s),
- Des difficultés qui pourraient surgir ultérieurement du fait d'une utilisation inappropriée ou abusive, par le Bénéficiaire, des informations communiquées.

**Les prestations d'informations relatives à la santé ont pour objet d'écouter, d'informer et d'orienter l'Adhérent et, en aucun cas, elles n'ont vocation à remplacer le médecin traitant. Les informations fournies ne peuvent se substituer à une**

**consultation médicale et ne peuvent donner lieu à une quelconque prescription.**

Les informations seront toujours données dans le respect de la déontologie médicale (confidentialité et respect du secret médical). **De plus, en cas d'urgence médicale, le Bénéficiaire doit appeler en priorité son médecin traitant, les pompiers ou les services médicaux d'urgence (SAMU 15).**

Les prestations d'information juridique dispensées par FILASSISTANCE ne peuvent se substituer aux intervenants habituels tels qu'avocats, notaires, etc.

Le contenu de l'information juridique délivrée est purement documentaire, **ne peut excéder le champ défini par l'article 66-1 de la Loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971 et ne pourra en aucun cas consister à donner des consultations juridiques.**

**La validité des informations communiquées s'apprécie au moment de l'appel du Bénéficiaire. FILASSISTANCE ne pourra pas être tenue responsable de la caducité des informations communiquées qui résulterait de l'évolution de la réglementation postérieure à cet appel.**

Sont exclues de la garantie les demandes d'information ne relevant pas du droit français.

## 3. EXCLUSIONS

### 3.1. EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

FILASSISTANCE **ne peut se substituer aux organismes locaux d'urgence, ni prendre en charge les frais consécutifs à leur intervention.**

**Sous réserve d'applicabilité des cas d'exclusion ci-après énoncés à la présente Notice, sont exclus et n'entraînent aucune prestation de la part de FILASSISTANCE :**

- les conséquences de la faute intentionnelle ou dolosive de l'Adhérent ou du Bénéficiaire ;
- les conséquences des faits de guerre civile ou étrangère, d'émeutes, d'insurrections, d'attentats et d'actes de terrorisme, quels qu'en soient le lieu et les protagonistes, dès l'instant où l'Adhérent ou le Bénéficiaire y prend une part active. Les gendarmes, les policiers, les pompiers et les démineurs, dans l'exercice de leur profession, ne sont pas visés par cette exclusion ;
- les conséquences des effets directs ou indirects d'explosion, de dégagements de chaleur, d'inhalations ou d'irradiation provenant de transmutations de noyaux d'atomes ;
- les sinistres survenus en dehors des dates de validité de garantie ;
- le vol de biens à caractère professionnel,
- les biens n'appartenant pas à l'Adhérent ou au Bénéficiaire ;

### 3.2. EXCLUSIONS TERRITORIALES

Sauf dispositions dérogatoires expresses mentionnées par le Contrat, les garanties ne peuvent s'appliquer :

- dans un pays en guerre que celle-ci soit internationale ou civile ;
  - dans un pays sur le territoire duquel a lieu quelque émeute, soulèvement de population, manifestation ou plus généralement tout événement que ce soit dont l'ampleur rend manifestement toute opération de rapatriement impossible ;
  - dans un pays répertorié sur l'une des listes officielles mises à disposition par la Direction Générale du Trésor et librement consultables sur le site internet officiel de cette dernière accessible notamment, à titre informatif, à l'adresse suivante : <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales> ;
  - dans un pays répertorié sur l'une des listes officielles mises à disposition par le Groupe d'Action Financière (GAFI) et librement consultables sur le site internet officiel de ce dernier et accessible notamment, à titre informatif, à l'adresse suivante : <https://www.fatf-gafi.org/fr/pays/>, et plus généralement ;
  - dans un pays faisant l'objet d'une sanction internationale ou dans lequel la délivrance en tout ou partie de la garantie par l'assureur contreviendrait à la réglementation Européenne et Internationale applicables.
- L'Adhérent reconnaît que la réglementation Européenne et Internationale définissant les interdictions et/ou restrictions d'activité commerciale, financière ou bien encore assurancielle dans certains pays ou zones

géographiques de la planète, dont les listes officielles telles que notamment celles mises à disposition par la DGT et le GAFI, sont susceptibles d'évoluer à tout moment et ainsi entraîner des modifications du périmètre et/ou de la portée des mesures de restriction et/ou d'interdiction prévues aux termes de ces dernières ou, le cas échéant, de toute autre liste officielle s'y ajoutant ou s'y substituant.

A ce titre, en cas de désaccord entre les Parties sur l'interdiction faite à l'assureur de délivrer sa garantie, celles-ci devront se référer à la ou les liste(s) officielle(s) dans leur version en vigueur au regard de la réglementation applicable à la date de survenance du sinistre litigieux.

Dans le cadre de toute opération de virement à l'international ordonnée par FILASSISTANCE, il est entendu que la responsabilité de cette dernière ne saurait être recherchée dans l'hypothèse où l'établissement bancaire émetteur auquel elle s'est adressé refuserait de procéder à l'opération de virement au motif que celle-ci serait contraire à la réglementation Européenne ou Internationale applicable en général ou plus particulièrement incompatible avec l'une de ses politiques internes.

#### 4. SUBROGATION

Conformément à l'article L121-12 du Code des assurances, FILASSISTANCE est subrogée dans les droits et actions de l'Adhérent contre tout responsable du dommage, à concurrence du montant de la prestation servie.

L'Adhérent doit informer FILASSISTANCE de l'exercice d'un recours, d'une procédure pénale ou civile, dont il a connaissance, contre l'auteur présumé du dommage dont il a été victime.

#### 5. INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » modifiée, la collecte des données à caractère personnel de l'Adhérent est nécessaire pour la gestion de son contrat d'assistance par FILASSISTANCE et ses prestataires.

Les informations recueillies auprès de l'Adhérent, lors d'une demande d'assistance font l'objet d'un traitement ayant pour finalités : la passation, la gestion et l'exécution des contrats d'assistance ; l'élaboration de statistiques notamment commerciales, d'activité et actuarielles ; l'exercice des recours et la gestion des réclamations et contentieux ; l'exécution des dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur notamment la lutte anti-blanchiment, contre le financement du terrorisme et contre la fraude ; les opérations relatives à la gestion des clients ; l'amélioration du service au client ; la gestion des avis des personnes sur les produits et services. Les destinataires de ces données personnelles, sont, dans le strict cadre des finalités énoncées ci-dessus : les personnels dûment habilités de FILASSISTANCE, de leurs prestataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs et, s'il y a lieu, les organismes sociaux des personnes impliquées, les intermédiaires d'assurance, ainsi que les personnes intéressées au contrat.

Les informations personnelles de l'Adhérent pourront éventuellement faire l'objet de transferts vers des prestataires ou des sous-traitants établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne pour l'exécution des prestations d'assistance.

Dans le cadre de la gestion du contrat d'assistance, FILASSISTANCE, ses prestataires et sous-traitants peuvent être amenés à collecter auprès de l'Adhérent des données de santé. Ces données de santé sont collectées aux fins de mise en œuvre des garanties demandées. Elles pourront être communiquées exclusivement pour cette finalité aux prestataires ou sous-traitants qui s'engagent à veiller au respect de la confidentialité des données qui leur sont transmises compte tenu de leur sensibilité. Les données de l'Adhérent seront conservées durant toute la vie du contrat, jusqu'au 31 Décembre de l'année civile suivant l'expiration à la fois des délais de prescription légaux et des délais prévus par les différentes obligations de conservation imposées par la réglementation.

L'Adhérent dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement de ses données personnelles.

L'Adhérent dispose également du droit de prévoir des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après son décès.

Sous certaines conditions réglementaires, l'Adhérent peut faire l'exercice du droit d'opposition ou de limitation du traitement de ses données personnelles, toutefois, toute opposition ou refus pourra empêcher l'exécution des présentes garanties.

L'Adhérent peut exercer ces différents droits en se rendant sur [www.filassistance.fr](http://www.filassistance.fr) ou en contactant directement le service DPD par courrier (FILASSISTANCE INTERNATIONAL - Délégué à la Protection des Données, 108 Bureaux de la Colline, 92213 Saint-Cloud Cedex) ou par courriel ([dpo@filassistance.fr](mailto:dpo@filassistance.fr)).

L'Adhérent peut également demander la portabilité des données qu'il a transmises lorsqu'elles étaient nécessaires au contrat.

L'Adhérent pourra adresser ses réclamations touchant à la collecte ou au traitement de ses données à caractère personnel au service du Délégué à la Protection des Données, dont les coordonnées ont été précisées ci-dessus. En cas de désaccord persistant, l'Adhérent a la possibilité de saisir la CNIL à l'adresse suivante : Commission Nationale Informatique et Libertés, 3 place de Fontenoy 75007 Paris, <https://www.cnil.fr/fr/vous-souhaitez-contacter-la-cnil>, 01 53 73 22 22.

#### 6. RESPONSABILITÉ

FILASSISTANCE s'engage à mobiliser tous les moyens d'action dont elle dispose pour effectuer l'ensemble des prestations d'assistance prévues à la présente Notice. A ce titre, FILASSISTANCE est tenue d'une obligation de moyens dans la réalisation des prestations d'assistance garanties et il appartiendra à l'Adhérent, de prouver la défaillance de FILASSISTANCE.

FILASSISTANCE est seule responsable vis-à-vis de l'Adhérent, du défaut ou de la mauvaise exécution des prestations d'assistance. A ce titre, FILASSISTANCE sera responsable des dommages directs, quelle qu'en soit la nature, à l'égard de l'Adhérent, pouvant survenir de son propre fait ou du fait de ses préposés.

Les dommages directs susvisés s'entendent de ceux qui ont un lien de causalité

direct entre une faute de FILASSISTANCE et un préjudice de l'Adhérent.

En tout état de cause, FILASSISTANCE ne sera pas responsable d'un manquement à ses obligations qui sera la conséquence d'une cause étrangère (cas de force majeure tel que défini à l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence de la Cour de cassation, fait de la victime ou fait d'un tiers).

#### 7. AUTORITÉ DE CONTRÔLE

FILASSISTANCE est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), située au 4 place de Budapest – CS 92459 – 75436 PARIS CEDEX 09.

#### 8. RÉCLAMATIONS

Sans préjudice du droit d'engager une action en justice pour l'Adhérent ou le Bénéficiaire, toute réclamation portant sur le traitement d'une demande d'assistance (délai, qualité, contenu prestation fournie, etc.) pourra être formulée dans un premier temps :

- auprès du service qui a traité cette demande par téléphone au numéro non surtaxé indiqué au début de la notice,

- par courrier à l'adresse suivante : FILASSISTANCE - Service Réclamations, 108, Bureaux de la Colline, 92213 SAINT-CLOUD CEDEX,

- par mail à [qualite@filassistance.fr](mailto:qualite@filassistance.fr),

- sur le site internet [www.filassistance.fr](http://www.filassistance.fr) via le formulaire de contact accessible dans la rubrique « Contactez-nous ».

FILASSISTANCE adressera un accusé de réception dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si une réponse peut être communiquée à l'Adhérent dans ce délai.

A défaut, une réponse sera apportée dans un délai de deux (2) mois à compter de la date de réception de la réclamation sauf en cas de survenance de circonstances particulières induisant un délai de traitement plus long, ce dont l'Adhérent sera informé.

Si le désaccord persiste, l'Adhérent ou le Bénéficiaire pourra soit saisir les tribunaux compétents, soit saisir gratuitement le Médiateur de l'Assurance en adressant sa demande :

- par courrier à l'adresse suivante : **Médiation de l'Assurance** - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09,

- sur le site internet [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org).

Le Médiateur formulera un avis dans le délai prévu dans la charte de la médiation de l'assurance, à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas aux Parties et laisse la liberté pour l'Adhérent ou le Bénéficiaire, de saisir les tribunaux compétents.

#### 9. PRESCRIPTION

La prescription est l'extinction d'un droit après un délai prévu par la loi. Toutes actions dérivant du présent Contrat sont prescrites dans les délais et termes du Code des assurances :

##### - Délai de prescription

Article L.114-1 :

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

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'assurances contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants-droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance vie, notwithstanding les dispositions du 2<sup>e</sup> alinéa ci-dessus, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré.

##### - Causes d'interruption de la prescription

Article L.114-2 :

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre.

L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

##### - Caractère d'ordre public de la prescription

Article L.114-3 :

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

##### - Causes ordinaires d'interruption de la prescription :

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'article L.114-2 précité sont celles prévues selon les termes et conditions des articles suivants du Code civil :

##### - Reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait

Article 2240 du Code civil

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

##### - Demande en justice

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 l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée.

#### - Mesure conservatoire et acte d'exécution forcée

Article 2244 du Code civil

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

#### - Etendue de la prescription quant aux personnes

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 les 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 les héritiers.

Article 2246 du Code civil

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution.

#### - Saisine du médiateur

Il est également prévu que la prescription de deux (2) ans sera suspendue en cas de médiation ou de conciliation entre les Parties (article 2238 du Code civil).

## 10. FAUSSE DÉCLARATION

Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'Adhérent entraîne la nullité de son adhésion conformément aux dispositions de l'article L113-8 du Code des assurances. La garantie cesse alors immédiatement.

Les primes payées demeurent alors acquises à FILASSISTANCE, qui a droit au paiement de toutes les primes échues à titre de dommages et intérêts.

En revanche, l'omission ou la déclaration inexacte de la part de l'Adhérent dont la mauvaise foi n'est pas établie, n'entraîne pas la nullité de son adhésion, conformément aux dispositions de l'article L113-9 du Code des assurances.

Si l'omission ou la déclaration inexacte est constatée après un sinistre, l'indemnité est réduite en proportion du taux des primes payées par rapport au taux des primes qui auraient été dues, si les risques avaient été complètement et exactement déclarés.

## 11. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

La présente Notice est régie par le droit français.

En cas de litige portant sur la présente Notice et à défaut d'accord amiable, il sera fait expressément attribution de juridiction près les tribunaux dans le ressort desquels se situe le domicile de l'Adhérent.

## C. DÉTAIL DES PRESTATIONS GARANTIES

**En cas de Vol, la prise en charge définitive par FILASSISTANCE de l'une des prestations prévues aux articles 1 2. et 3 ci-après est subordonnée à la délivrance, dans un délai de 30 jours à compter de la demande d'ouverture du dossier formulée par le Bénéficiaire, d'une copie du récépissé du dépôt de plainte (ou tout document équivalent délivré par les autorités compétentes de l'état sur le territoire duquel le Vol a été commis). En cas d'observation par le Bénéficiaire de cette obligation, FILASSISTANCE se réserve le droit de lui demander le remboursement du montant des prestations engagées.**

#### Rappel :

Ont la qualité de Bénéficiaires :

- ✓ l'Adhérent pour l'Offre Solo,
- ✓ l'Adhérent et son Conjoint pour l'Offre Couple,
- ✓ l'Adhérent, son Conjoint et leur(s) enfant(s) fiscalement à charge et vivant sous le même toit pour l'Offre Famille.

## 1. PRESTATIONS ACCESSIBLES AU BÉNÉFICIAIRE EN CAS DE VOL DES PAPIERS OFFICIELS

### 1.1 RONDE DE SURVEILLANCE DU DOMICILE

A la demande du Bénéficiaire, à la suite du Vol de ses papiers officiels, FILASSISTANCE organise et prend en charge la surveillance du Domicile du Bénéficiaire par une société de sécurité, à concurrence d'une ronde par 24 heures pendant 7 jours consécutifs maximum.

La ronde consistera à vérifier la normalité de la façade et l'état des ouvertures

(fenêtres et portes) visibles depuis la voie terrestre la plus proche du Domicile du Bénéficiaire et accessible sans clés. Un avis de passage est laissé sur place dans la boîte aux lettres. **Les demandes doivent être formulées au plus tard 72 heures avant la date de la première ronde souhaitée.**

Lors de la demande du Bénéficiaire, celui-ci doit impérativement laisser à FILASSISTANCE ses coordonnées téléphoniques. En cas de problème constaté par l'agent de surveillance lors de la ronde ou en cas de doute de celui-ci, le Bénéficiaire pourra ainsi être prévenu et prendre les mesures conservatoires qui s'imposent le cas échéant. Le nom de la société de sécurité ainsi que son numéro d'agrément seront communiqués au Bénéficiaire au moment de la demande d'assistance.

**Sont exclus : l'organisation et la prise en charge de la gestion des clés, le contrôle des ouvertures non visibles depuis la voie d'accès routière la plus proche, l'organisation et la prise en charge des mesures conservatoires. L'exercice d'une activité de sécurité est soumis à autorisation. Cette activité est exclusive de toute autre prestation de service non liée au gardiennage ou à la surveillance.**

### 1.2 AIDE AUX DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

FILASSISTANCE recherche et communique au Bénéficiaire les informations et renseignements à caractère documentaire destinés à orienter ses démarches pour le renouvellement de ses papiers officiels, tels que : institutions compétentes, pièces justificatives nécessaires, modalités de réfection, tarifs de renouvellement, durée de validité des papiers.

**Cette prestation est limitée à 5 entretiens téléphoniques par Evènement.**

## 2. PRESTATIONS ACCESSIBLES AU BÉNÉFICIAIRE EN CAS DE VOL DES CLÉS

### 2.1 GARDIENNAGE DU DOMICILE

FILASSISTANCE organise et prend en charge, la surveillance du Domicile du Bénéficiaire par une société de sécurité, **pendant 48 heures consécutives maximum**, afin de surveiller les lieux et de les préserver de toute effraction ou cambriolage, en attendant de procéder le cas échéant au changement des serrures.

### 2.2 ENVOI D'UN SERRURIER

FILASSISTANCE organise et prend en charge l'intervention d'un serrurier au Domicile du Bénéficiaire à **concurrence de 200 € TTC maximum par Evènement.**

**Les frais de déplacement sont inclus.**

## 3. PRESTATIONS ACCESSIBLES AU BÉNÉFICIAIRE EN CAS DE VOL DES MOYENS DE PAIEMENT

### 3.1. ACHEMINEMENT

FILASSISTANCE organise et prend en charge le transport de celui-ci en taxi jusqu'à la destination de son choix, à **concurrence de 80 € TTC maximum par Evènement.**

### 3.2. HÉBERGEMENT

Si l'horaire tardif, **après 22 heures**, empêche le Bénéficiaire de rentrer immédiatement à son lieu de destination, FILASSISTANCE prend en charge son hébergement, à **concurrence de 80 € TTC maximum par Evènement.**

## 4. PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'HOSPITALISATION DU BÉNÉFICIAIRE CONSÉCUTIVE À UNE AGRESSION

### 4.1. RECHERCHE D'UN INFIRMIER AU RETOUR À DOMICILE

Lors du retour à Domicile du Bénéficiaire à la suite d'une Hospitalisation consécutive à son Agression et hors cas d'urgence, si des soins médicaux sont prescrits par un médecin, FILASSISTANCE apporte son aide pour trouver un infirmier pouvant se déplacer au Domicile du Bénéficiaire.

**En aucun cas la responsabilité de FILASSISTANCE ne saurait être engagée si aucun infirmier n'était disponible.**

**Les frais de visite ou autres restent à la charge du Bénéficiaire.**

### 4.2. PRÉSENCE D'UN PROCHE AU DOMICILE

Lors de l'Hospitalisation consécutive à l'Aggression du Bénéficiaire, **si aucun proche n'habite à moins de 50 Km du Domicile du Bénéficiaire**, FILASSISTANCE organise et prend en charge le transport d'un proche résidant en France, en mettant à sa disposition un **Titre de transport**, afin de se rendre au chevet du Bénéficiaire.

### 4.3. GARDE DES ENFANTS ET PETITS-ENFANTS ÂGÉS DE MOINS DE 15 ANS

Si personne ne peut s'occuper **des enfants et petits-enfants âgés de moins de 15 ans** du Bénéficiaire hospitalisé, restés seuls au Domicile sans surveillance d'un adulte, FILASSISTANCE organise et prend en charge leur garde à Domicile.

Le nombre d'heures de garde attribué est évalué par FILASSISTANCE selon la situation et **ne pourra dépasser 20 heures par Evènement.**

### 4.4. GARDE DES ANIMAUX DE COMPAGNIE

FILASSISTANCE organise et prend en charge (**hors frais de toilettage et de soins vétérinaires**) la garde à l'extérieur des Animaux de compagnie tels que définis ci-dessus.

**La prise en charge de cette garde ne peut excéder une période de 30 jours consécutifs maximum par Evènement.**

**La garantie doit être mise en œuvre pendant la période d'Hospitalisation du Bénéficiaire.**

## 5. PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'AGRESSION

### 5.1. SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

FILASSISTANCE met en relation le Bénéficiaire avec sa plate-forme d'écoute médico-psycho-sociale composée de chargés d'assistance spécialisés, de psychologues cliniciens, de médecins, d'assistantes sociales, destinée à lui assurer une écoute

adaptée (3 entretiens téléphoniques maximum par Evènement) et/ou une orientation vers les professionnels assurant la prise en charge psychologique. En fonction de la situation, FILASSISTANCE prend en charge une consultation auprès d'un psychologue à concurrence de 200 € TTC maximum par Evènement.

## D. TABLEAU SYNOPTIQUE DES PRESTATIONS GARANTIES

PRESTATIONS ACCESSIBLES AU BÉNÉFICIAIRE EN CAS DE VOL DES PAPIERS OFFICIELS	
Ronde de surveillance du domicile	Organisation et prise en charge de la surveillance du Domicile à concurrence d'une ronde par 24 heures pendant 7 jours consécutifs maximum
Aide aux démarches administratives	5 entretiens téléphoniques maximum par Evènement
PRESTATIONS ACCESSIBLES AU BÉNÉFICIAIRE EN CAS DE VOL DES CLÉS	
Gardiennage du domicile	Organisation et prise en charge de la surveillance du Domicile pendant 48 heures consécutives maximum
Envoi d'un serrurier	Prise en charge des frais de déplacement et de main d'œuvre à concurrence de 200 € TTC maximum par Evènement
PRESTATIONS ACCESSIBLES AU BÉNÉFICIAIRE EN CAS DE VOL DES MOYENS DE PAIEMENT	
Acheminement	Organisation et prise en charge du transport en taxi à concurrence de 80 € TTC maximum par Evènement
Hébergement	Prise en charge de l'hébergement à concurrence de 80 € TTC maximum par Evènement
PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'HOSPITALISATION DU BÉNÉFICIAIRE CONSÉCUTIVE À UNE AGRESSION	
Recherche d'un infirmier au retour à domicile	Recherche et mise en relation
Présence d'un proche à Domicile	1 Titre de transport
Garde des enfants et petits-enfants âgés de moins de 15 ans	20 heures maximum par Evènement
Garde des Animaux de compagnie	30 jours consécutifs maximum par Evènement
PRESTATION ACCESSIBLE AU BÉNÉFICIAIRE EN CAS D'AGRESSION	
Soutien psychologique	3 entretiens téléphoniques maximum par Evènement Consultation auprès d'un psychologue à concurrence de 200 € TTC maximum par Evènement

FILASSISTANCE INTERNATIONAL - Société Anonyme au capital de 4 100 000 € - 433 012 689 RCS NANTERRE  
Siège social : 108 Bureaux de la Colline, 92213 SAINT-CLOUD Cedex. Entreprise régie par le Code des Assurances

ADLP Assurances - SAS au capital de 4 582 329 € euros - Société de courtage immatriculée au RCS de Bobigny sous le numéro 799 342 118 et à l'ORIAS sous le n° 14001699 (www.orias.fr) - Siège social : 3, rue Henri Rol-Tanguy – 93100 MONTREUIL.