

201900043/EG192021/V03 Version juillet 2021

PROTECTION JURIDIQUE GROUPAMA CONTRAT N° 504 954 Notice d'information

Ce contrat, conforme aux lois n° 2007-210 du 19 Février 2007 et n° 89-1014 du 31 Décembre 1989 ainsi qu'au décret n° 90-697 du 1^{er} Août 1990, est régi par le Code des Assurances.

Pensez à rappeler votre numéro de contrat lorsque vous déclarez un sinistre, cela permettra de faciliter votre identification et d'éviter toute perte de temps dans la gestion de votre demande.

Afin de vous garantir les meilleures conditions de service une société indépendante et spécialisée assure ce contrat :

GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE
Une marque de la Société Française de Protection Juridique
Entreprise régie par le Code des Assurances
Société Anonyme au capital de 2 216 500 € - RCS PARIS B 321 776 775 Siège
Social : 8-10 rue d'Astorg – 75008 PARIS

QUELQUES DEFINITIONS

Il faut entendre par :

« **NOUS** » : L'Assureur, c'est-à-dire **SOCIETE FRANCAISE DE PROTECTION JURIDIQUE, ci-après dénommée GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE.**

« **PRENEUR D'ASSURANCE** » : **LA MAISON SAINT GOBAIN** souscrivant le contrat pour le compte de ses clients.

« **VOUS** » : l'Assuré, c'est-à-dire le bénéficiaire en tant que particulier, ayant validé **un devis** en ligne via la plateforme LA **MAISON SAINT GOBAIN.**

« **TIERS** » : Votre adversaire, entreprise(s) et/ou artisan(s) présenté par **MAISON SAINT GOBAIN** et accepté par vous.

« **SINISTRE** » : Refus opposé à une réclamation dont vous êtes l'auteur ou le destinataire – point de départ du délai dans lequel vous devez nous le déclarer, conformément à l'article 6 (« Formalités à accomplir pour la mise en jeu de la garantie »).

« **LITIGE** » : Désaccord ou contestation d'un droit, vous opposant, y compris sur le plan amiable, à un tiers.

« **PERIODE DE GARANTIE** » : Il s'agit de la période comprise entre la date du paiement de l'acompte du devis validé et ce :

- jusqu'à 3 mois à compter de la date de réception des travaux qui entraîne le paiement des factures accompagné de la prise de possession des travaux réalisés et/ou la signature avec l'ensemble des intervenants d'un procès-verbal de réception sans réserves.

- jusqu'à 6 mois à compter de la date de réception des travaux qui entraîne le paiement des factures accompagné de la prise de possession des travaux réalisés et/ou la signature avec l'ensemble des intervenants d'un procès-verbal de réception avec réserves.

ARTICLE 1 – QUEL EST L'OBJET DE VOTRE CONTRAT ?

Lorsqu'un litige dont la nature est définie ci-dessous, vous oppose à un tiers, nous vous apportons nos conseils et notre assistance.

Nous intervenons EXCLUSIVEMENT dans le cadre d'un litige relatif à l'exécution du contrat conclu entre VOUS et les artisans ou les entreprises présentés par LA MAISON SAINT GOBAIN et acceptés par VOUS.

Nous intervenons EXCLUSIVEMENT en recours et pour des litiges relatifs aux travaux pour lesquels LA MAISON SAINT GOBAIN est intervenu dans le cadre de sa mise en relation.

Ainsi, nous n'intervenons que dans la mesure où votre affaire est défendable au regard des règles de droit en vigueur.

1.1 - UN SERVICE D'INFORMATIONS JURIDIQUES PAR TELEPHONE

En cas de difficulté juridique ou en prévention de tout litige, survenant dans le cadre de vos travaux de rénovation, d'entretien, d'embellissement ou d'aménagement, une équipe de juristes spécialisés répond, par téléphone, à toute demande d'ordre juridique en vous délivrant des **informations pratiques et documentaires sur les différents domaines du droit français applicables à votre interrogation.**

Ce service peut être contacté (sauf jours fériés) du lundi au vendredi de 9 h à 20 h et le samedi de 9 h à 12 h, au numéro de téléphone suivant : 01 41 43 87 36 (coût des communications selon le tarif en vigueur de votre opérateur de télécommunication).

1.2 UN SERVICE DE PROTECTION JURIDIQUE

Nous intervenons à réception des pièces de votre dossier, communiquées dans le cadre de votre déclaration de sinistre, conformément à l'article 6 (« Formalités à accomplir pour la mise en jeu de la garantie»). Nos prestations peuvent prendre différentes formes :

Sur un plan amiable :

- **La Consultation Juridique :**

Nous vous exposons (soit oralement, soit par écrit), au vu des éléments communiqués dans le cadre d'une prestation personnalisée, les règles de droit applicables à votre cas et nous vous donnons un avis sur la conduite à tenir.

- **L'Assistance Amiable :**

Nous intervenons après étude complète de votre situation, directement auprès de votre adversaire, afin de rechercher une issue négociée et conforme à vos intérêts.

ARTICLE 2 – POUR QUELLES NATURES DE LITIGES ÊTES VOUS GARANTI ?

2.1 - DOMAINES D'INTERVENTION

Lorsqu'un litige vous oppose, sur un plan amiable, à une entreprise du réseau LA MAISON SAINT GOBAIN **suite à des travaux de rénovation, d'entretien, d'embellissement ou d'aménagement**, nous vous assistons et intervenons, lorsque vous êtes fondé en droit, dans les limites ci-après indiquées – sous réserve des exclusions prévues à **l'article 2.2** :

Garantie Travaux

Nous intervenons à l'amiable pour les litiges que vous rencontrez lors de travaux d'entretien, d'embellissement, d'aménagement ou de rénovation, réalisés dans vos résidences principales ou secondaires ainsi que vos biens immobiliers que vous donnez en location.

Exemples de litiges garantis : *litiges avec une entreprise chargée de la peinture de votre salon, litiges avec un plombier, un serrurier, n'ayant pas respecté ses engagements en termes de délais, de devis. Litiges avec un menuisier pour la pose de fenêtres.*

Lorsque l'appui d'un intervenant extérieur (expert, avocat) est nécessaire, nous prenons en charge **les frais d'expertise jusqu'à 500 € TTC** (« Frais garantis dans le cadre de la gestion amiable ») et les frais d'avocat à hauteur de **400 € TTC**.

Lorsque nous sommes amenés à intervenir à l'amiable, vous nous donnez mandat pour procéder à toute démarche ou opération tendant à mettre fin amiablement au litige déclaré et garanti.

La garantie perte pécuniaire :

Si aucune solution n'a été trouvée au plus tard au 60^{ème} jour qui suit la phase amiable, alors une indemnité forfaitaire est versée et calculée en fonction du montant des travaux :

- Indemnisation forfaitaire de 500 € TTC pour un devis de travaux inférieur à 7 000€ TTC
- Indemnisation forfaitaire de 1 000 € TTC pour un devis de travaux entre 7 001 € et 10 000€ TTC
- Indemnisation forfaitaire de 1 500 € TTC pour un devis de travaux entre 10 001 € et 20 000€ TTC
- Indemnisation forfaitaire de 2 000 € TTC pour un devis de travaux entre 20 001 € et 40 000 € TTC
- Indemnisation forfaitaire de 2 500 € TTC pour un devis de travaux supérieur à 40 000€ TTC

La garantie abandon de chantier :

En cas d'abandon de chantier de la part de l'entreprise : nous prenons en charge 20% des coûts supplémentaires suite au choix d'une nouvelle entreprise certifiée LA MAISON SAINT GOBAIN dans la limite d'un plafond de **1 500 € TTC**.

2.2 – EXCLUSIONS GENERALES APPLICABLES A L'ENSEMBLE DES GARANTIES

SONT EXCLUS :

- **Les litiges résultant de faits antérieurs à la prise d'effet de la garantie.**
- **Les autres litiges relatifs à la vie privée.**
- **Les litiges découlant d'une faute intentionnelle de votre part.**
- **Les litiges lorsque la contractualisation avec un artisan ou une entreprise a été réalisée sans l'intermédiaire de LA MAISON SAINT GOBAIN.**
- **Les litiges se rapportant au Code de la propriété intellectuelle (notamment la protection des marques, brevets, droits d'auteurs, dessins et modèles).**
- **Les litiges liés au dépôt d'un permis de construire, ou d'un permis de démolir.**
- **Les litiges relatifs à la construction d'une maison individuelle, notamment en cas de défaillance du constructeur (article L.231-6 du Code de la Construction et de l'habitation).**
- **Les litiges en matière d'urbanisme ou d'expropriation.**
- **Les litiges fondés sur le non-paiement de sommes dues par vous, dont le montant ou l'exigibilité ne sont pas sérieusement contestables et toute intervention consécutive à votre état d'insolvabilité ou de surendettement ou à celui d'un tiers.**
- **Les litiges en matière fiscale et douanière.**
- **Les litiges relevant d'une garantie "Protection Juridique Recours" ou "Défense Pénale et Recours Suite à Accident" incluse dans un autre contrat d'assurance.**

- **Les actions ou réclamations dirigées contre vous en raison de dommages mettant en jeu votre responsabilité civile lorsqu'elle est garantie par un contrat d'assurance ou lorsqu'elle aurait dû l'être en exécution d'une obligation légale d'assurance.**
- **Les litiges lorsque le préjudice subi vous permet d'intégrer un groupe de consommateurs déjà constitué ou en cours de constitution permettant d'engager une action de groupe au sens de l'article L423-1 du Code de la Consommation.**

ARTICLE 3 – OU S'EXERCENT VOS GARANTIES ?

Vos garanties s'exercent en **France**.

ARTICLE 4 – QUELS SONT LE PLAFOND AMIABLE ET LES SEUILS DE GARANTIE (TTC) ?

4.1 – PLAFOND AMIABLE DE GARANTIE

Il inclut l'ensemble des frais et honoraires que nous sommes susceptibles de prendre en charge par sinistre. Son montant est de **1 000 € TTC par litige**.

Attention : ce montant ne se reconstitue pas quelle que soit la durée de traitement du sinistre.

4.2 - SEUILS D'INTERVENTION

Le montant en principal des intérêts en jeu doit au moins être égal à **500 € TTC**. En deçà, nous n'intervenons pas.

ARTICLE 5 – QUELLES SONT LES FORMALITES A ACCOMPLIR POUR LA MISE EN JEU DE LA GARANTIE ?

Si vous souhaitez bénéficier de l'ensemble de nos prestations, tout sinistre susceptible de mettre en jeu la garantie doit être déclaré, par écrit, à :

GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE
TSA 41234 – 92919 LA DÉFENSE CEDEX
Ou par mail à declaration.sinistre@protectionjuridique.fr

Attention : Sauf cas fortuit ou force majeure, toute déclaration de sinistre doit être transmise au plus tard dans les TRENTE JOURS ouvrés à compter de la date à laquelle vous en avez eu connaissance ou à compter du refus opposé à une réclamation dont vous êtes l'auteur ou le destinataire, sous peine de déchéance de la garantie, s'il est établi que le retard dans la déclaration nous cause un préjudice, conformément à l'article L 113-2 du Code des Assurances.

Dans le cadre de cette déclaration, vous devez indiquer le numéro de votre contrat N° 504 954 et également nous communiquer dans les meilleurs délais, tous renseignements, documents et justificatifs nécessaires à la défense de vos intérêts ou tendant à établir la matérialité ou l'existence du litige.

Attention : nous ne prenons pas en charge les frais et honoraires appelés ou réglés antérieurement à la déclaration ainsi que ceux correspondant à des prestations ou des actes de procédures réalisés avant la déclaration, sauf si vous pouvez justifier d'une urgence à les avoir engagés.

ARTICLE 6 – LIBRE CHOIX DU DEFENSEUR

Lorsque l'intervention d'un avocat ou de toute personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur, pour défendre, représenter ou servir vos intérêts est nécessaire, **vous en avez le libre choix** (notamment lorsque votre adversaire est représenté par un avocat).

Nous pouvons, si vous n'en connaissez aucun, en mettre un à votre disposition, **si vous en faites la demande écrite**.

Avec votre défenseur, vous avez la maîtrise de la procédure. Le libre choix de l'avocat s'exerce aussi chaque fois que survient un conflit d'intérêt, c'est-à-dire l'impossibilité pour nous de gérer, de façon indépendante, un litige qui oppose par exemple, deux assurés.

ARTICLE 7 – ARBITRAGE

En cas de désaccord entre vous et nous sur les mesures à prendre pour régler votre dossier (ex : désaccord sur l'opportunité de saisir une juridiction ou d'exercer une voie de recours) :

7.1 - Vous avez la faculté de soumettre ce désaccord à une tierce personne librement désignée par vous, sous réserve :

- que cette personne soit habilitée à donner un conseil juridique et ne soit en aucun cas impliquée dans la suite éventuelle du dossier,
- de nous informer de cette désignation.

Les honoraires de la tierce personne, librement désignée par vous, sont pris en charge par nous dans la **limite de 200 € TTC**.

7.2 - Conformément à l'article L127-4 du Code des Assurances, ce désaccord peut être soumis à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord entre nous et vous ou, à défaut, par le Président du Tribunal Judiciaire statuant selon la procédure accélérée au fond.

Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à notre charge, sauf décision contraire de la juridiction saisie.

Si vous engagez, à vos frais, une procédure contentieuse et obtenez une solution plus favorable que celle ayant été proposée par nous ou que celle proposée par l'arbitre, nous vous remboursons les frais exposés pour l'exercice de cette action, dans la limite de la garantie.

ARTICLE 8 – QUELLES SONT LES AUTRES CLAUSES APPLICABLES ?

8.1 – SUBROGATION

Dès lors que nous exposons des frais externes, nous sommes susceptibles de récupérer une partie ou la totalité des sommes que nous avons déboursées pour votre compte.

Nous sommes subrogés dans les conditions prévues à l'article L.121-12 du Code des Assurances, dans les droits et actions que vous possédez contre les tiers, en remboursement des sommes qui vous sont allouées notamment au titre des dépens et du montant obtenu au titre de l'article 700 du Code de Procédure Civile, de l'article 475-1 du Code de Procédure Pénale ou de l'article L.761-1 du Code de la Justice Administrative.

Si des frais et honoraires sont restés à votre charge et sous réserve que vous puissiez les justifier, nous nous engageons à ce que vous soyez désintéressé en priorité sur les sommes allouées, le solde, le cas échéant, nous revenant, dans la limite des sommes que nous avons engagées.

8.2 – PRESCRIPTION

En application de l'article L 114-1 du Code des Assurances, toute action dérivant du présent contrat est prescrite par deux ans à compter de l'évènement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fausse 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, ce 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.

Ce délai de prescription peut être interrompu, conformément à l'article L 114-2 du Code des Assurances, par une des causes ordinaires d'interruption suivantes :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil) ;

- une demande en justice, même en référé, jusqu'à extinction de l'instance. 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 (articles 2241 et 2242 du Code civil). L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée (article 2243 du Code civil) ;
- une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée (article 2244 du Code civil).

Il est rappelé que :

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

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

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers (article 2245 du Code civil).

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution (article 2246 du Code civil).

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

- la désignation d'un expert à la suite d'un sinistre ;
- l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception ou l'envoi d'un recommandé électronique (adressé par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation, et adressé par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité de sinistre).

8.3 – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Des données à caractère personnel sont recueillies à différentes étapes de nos activités commerciales ou d'assurance concernant les assurés ou les personnes parties ou intéressées aux contrats. Ces données sont traitées dans le respect des réglementations, et notamment des droits des personnes.

Vos droits sur les données personnelles :

Vous disposez, en justifiant de votre identité, de droits sur vos données que vous pouvez exercer facilement :

- Droit de prendre connaissance des informations dont nous disposons et de demander à les compléter ou les corriger (droits d'accès et de rectification).
- Droit de demander l'effacement de vos données ou d'en limiter l'utilisation (droits de suppression des données ou de limitation).
- Droit de vous opposer à l'utilisation de vos données, notamment concernant la prospection commerciale (droit d'opposition).
- Droit de récupérer les données que vous nous avez personnellement fournies pour l'exécution de votre contrat ou pour lesquelles vous avez donné votre accord (droit à la portabilité des données).
- Droit de définir des directives relatives à la conservation, l'effacement et la communication de vos données après votre décès.

Vous pouvez exercer ces droits via notre site Groupama-pj.fr (rubrique « Vie privée – Notice Cookies »), par courrier postal aux coordonnées précisées sur vos documents contractuels, ou par mail à : contactdrpo@groupama-pj.fr.

Notre Politique de Protection des Données, la description détaillée des traitements mis en œuvre et les

modalités d'exercice de vos droits sont actualisés régulièrement et accessibles sur notre site internet Groupama-pj.fr

Toute demande concernant vos données personnelles peut aussi être adressée au Délégué à la Protection des Données à contactDPO@groupama.com. La réponse vous sera apportée dans un délai maximum de 30 jours.

Vous pouvez également déposer une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) si vous estimez que nous avons manqué à nos obligations concernant vos données.

Pourquoi collectons-nous des données personnelles ?

Les données recueillies à différentes étapes de la souscription ou de la gestion des contrats d'assurance sont nécessaires aux objectifs suivants :

Passation, gestion, exécution des contrats d'assurance.

Les données recueillies pour la passation, la gestion et l'exécution des contrats, vous concernant ou concernant les personnes parties, intéressées ou intervenant au contrat, ont pour objectifs :

- L'étude des besoins en assurance afin de proposer des contrats adaptés à chaque situation
- L'examen, l'acceptation, le contrôle et la surveillance du risque
- La gestion des contrats (de la phase précontractuelle à la résiliation du contrat), et l'exécution des garanties du contrat,
- La gestion des clients
- L'exercice des recours, et la gestion des réclamations et des contentieux
- L'élaboration des statistiques et études actuarielles
- La mise en place d'actions de prévention
- Le respect d'obligations légale ou réglementaire
- La conduite d'activités de recherche et développement dans le cadre de la vie du contrat

Des données de santé sont susceptibles d'être traitées dès lors qu'elles sont nécessaires à la passation, la gestion ou l'exécution des contrats d'assurance. Ces informations sont traitées dans le respect de la confidentialité médicale et avec votre accord. En cas de conclusion d'un contrat, les données sont conservées pour la durée du contrat ou des sinistres, et jusqu'à expiration des délais légaux de prescription.

En l'absence de conclusion d'un contrat (données prospects) :

- les données de santé sont conservées 5 ans maximum à des fins probatoires ;
- les autres données pourront être conservées 3 ans maximum.

Lutte contre la fraude à l'assurance

L'Assureur, qui a pour obligation de protéger la mutualité des assurés et éviter la prise en charge de demandes injustifiées, a un intérêt légitime à lutter contre les fraudes.

Des données personnelles (y compris des données de santé) pourront donc être utilisées pour prévenir, détecter et gérer les fraudes quel qu'en soit l'auteur. Ces dispositifs de lutte contre la fraude peuvent conduire à l'inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude. L'Agence pour la Lutte contre la Fraude à l'Assurance (Alfa) peut être destinataire de données à cette fin. Les droits sur ces données peuvent être exercés à tout moment par courrier à ALFA, 1, rue Jules Lefebvre – 75431 Paris Cedex 09.

Les données traitées pour la lutte contre la fraude sont conservées 5 ans maximum à compter de la clôture du dossier de fraude. En cas de procédure judiciaire, les données seront conservées jusqu'à la fin de la procédure, et expiration des prescriptions applicables. Les personnes inscrites sur une liste de fraudeurs présumés, seront désinscrites passé le délai de 5 ans à compter de l'inscription sur cette liste.

Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

Pour répondre à ses obligations légales, l'Assureur met un œuvre des dispositifs de surveillance destinés à la lutte contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et permettre l'application de sanctions financières.

Les données utilisées à cette fin sont conservées 5 ans à compter de clôture du compte ou de la fin de la relation avec l'Assureur. Celles relatives aux opérations réalisées par les personnes sont conservées 5 ans à compter de leur exécution y compris en cas de clôture du compte ou de fin de la relation avec l'Assureur.

TRACFIN peut être destinataire d'informations à cette fin. Conformément au Code monétaire et financier, le droit d'accès à ces données s'exerce auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (voir cnil.fr).

Satisfaction/Qualité de services :

Dans notre intérêt et celui de nos clients, nous mesurons et cherchons à améliorer continuellement la qualité de nos services et de nos offres.

Dans ce cadre, des enquêtes de satisfaction peuvent être réalisées et nos échanges (courriers, e-mails ou téléphoniques) peuvent être enregistrés et analysés. Les enregistrements téléphoniques sont conservés pour une durée maximale de 2 mois et les éléments nécessaires à l'amélioration de notre qualité de services sont conservés pour une durée maximale de 3 ans.

Enregistrements téléphoniques :

Dans le cadre de nos relations, vous pouvez être amené à nous téléphoner. Nous vous informons que ces appels téléphoniques peuvent être enregistrés afin de s'assurer de la bonne exécution de nos prestations à votre égard et plus généralement à faire progresser la qualité de service. Ces enregistrements sont destinés aux seuls services en charge de votre appel. Si vous avez été enregistré et que vous souhaitez écouter l'enregistrement d'un entretien, vous pouvez en faire la demande selon les modalités décrites ci-dessus

Recueil et traitement de données de santé :

Vous acceptez expressément le recueil et le traitement des données concernant votre santé, nécessaires à la gestion de vos garanties, ces données sont traitées dans le respect des règles de confidentialité médicale. Elles sont exclusivement destinées aux personnes internes ou externes habilitées spécifiquement (notamment nos experts médicaux). Ces informations peuvent également être utilisées au titre de la lutte contre la fraude par des personnes habilitées.

Transferts d'informations hors de l'Union Européenne :

Les données personnelles sont traitées au sein de l'Union Européenne. Toutefois, des données peuvent faire l'objet de transferts vers des pays hors Union Européenne, dans le respect des règles de protection des données et encadrées par des garanties appropriées (ex : clauses contractuelles types de la commission européenne, pays présentant un niveau de protection des données reconnu comme adéquat...).

Ces transferts peuvent être effectués pour l'exécution des contrats, la lutte contre la fraude, le respect d'obligations légales ou réglementaires, la gestion d'actions ou contentieux permettant notamment à l'Assureur d'assurer la constatation, l'exercice ou la défense de ses droits en justice ou pour les besoins de la défense des personnes concernées.

A qui sont communiquées ces informations ?

Les données à caractère personnel traitées sont destinées, dans la limite de leurs attributions :

- Aux services de l'Assureur en charge de la gestion des contrats.
- Aux services de l'Assureur ou du Groupe Groupama en charge de la lutte contre la fraude ou de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, de l'audit et du contrôle.
- Ces informations peuvent également être communiquées, dès lors que cela est nécessaire, à nos réassureurs, intermédiaires, partenaires, et sous-traitants, ainsi qu'aux organismes susceptibles d'intervenir dans l'activité d'assurance, tels les organismes publics ou autorités de tutelles, ou les organismes professionnels (dont ALFA à des fins de lutte contre la fraude et TRACFIN pour la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme).
- Les informations relatives à votre santé sont exclusivement destinées à nos médecins-conseils ou à des personnes internes ou externes habilitées spécifiquement (notamment nos experts médicaux).

8.4 – RECLAMATION

Pour toute demande d'information ou toute réclamation (désaccord, mécontentement) relative à votre contrat d'assurance, vous pouvez vous adresser à votre interlocuteur habituel.

Si cette première réponse ne vous satisfait pas, votre réclamation peut être transmise à :

GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE « Service Qualité », TSA 41234 - 92919 LA DEFENSE CEDEX. Votre assureur s'engage à accuser réception de votre réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables. La réponse définitive à votre réclamation vous sera apportée dans un délai de traitement de deux mois au plus. En cas de circonstances particulières nécessitant un délai plus long, vous en serez informé.

En dernier lieu, sous réserve d'avoir épuisé toutes les voies de recours exposées ci-dessus, vous pourrez saisir la Médiation de l'Assurance sur le site : www.mediation-assurance.org ou par courrier à **Médiation de l'Assurance, TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09.**

Si l'avis de la Médiation de l'assurance ne vous satisfait pas, vous pouvez éventuellement saisir la justice.

8.5 – ORGANISME DE CONTROLE

Nos activités sont soumises au contrôle de l'**Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest – CS 92459 – 75436 PARIS CEDEX 09**

ARTICLE 9 – LOI APPLICABLE

La loi applicable au présent contrat est la loi française.