

**Conditions Générales
PROVIDIS RISQUES NUMERIQUES**

921646

Besoin d'assistance?

► **Contactez-nous (24/24)**

au **01.40.25.15.96**

► **Veillez nous indiquer :**

- *Le nom et le numéro du contrat souscrit,*
Providis Risques Numériques n° 921646
- *Les nom et prénom du Bénéficiaire*
- *L'adresse exacte du Bénéficiaire*
- *Le numéro de téléphone auquel*

le Bénéficiaire peut être joint

Les présentes conditions générales, ci-après les « Conditions Générales » sont régies par le Code des assurances.

Les Conditions Générales souscrites par FRANFINANCE auprès de :

AGA INTERNATIONAL

SA au capital de 17 287 285 €

519 490 080 RCS Paris

Siège social : 37, rue Taitbout - 75009 Paris,

Entreprise régie par le Code des assurances

sont mises en œuvre par :

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE

SAS au capital de 7 584 076,86 €

490 381 753 RCS Paris

Siège social : 54 rue de Londres - 75008 Paris

Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669 -

<http://www.orias.fr/>

Ci-dessous dénommées "**Mondial Assistance**"

Les garanties Assurance sont souscrites par **MONDIAL ASSISTANCE FRANCE** auprès de :

PROTEXIA France.

SA au capital de 1 895 248 €

382 276 624 RCS Nanterre

Siège social : Tour Neptune - Case courrier : 2508 - 20 Place de Seine, La Défense 1

- 92400 COURBEVOIE

Entreprise régie par le Code des assurances

Ci-dessous dénommée "**Protexia**".

Les Conditions Générales se composent :

- Des garanties Assistance :
 - Prestation technique de nettoyage du web et de gestion de l'e-réputation
 - Accompagnement psychologique
 - Aide aux démarches administratives à domicile

- Des garanties Assurance :
 - Protection juridique
 - Pertes pécuniaires

conformément aux Dispositions Particulières, référence « 00785149000 » souscrites par Mondial Assistance France auprès de **PROTEXIA France**.

1. EVENEMENTS GARANTIS

Les conditions de délivrance des garanties Assistance et Assurance varient selon les Evénements garantis :

- La garantie décrite à l'article 6.1.1 « PRESTATION TECHNIQUE DE NETTOYAGE DU WEB ET DE GESTION DE L'E-REPUTATION » est délivrée en cas d'Atteinte à l'e- réputation

- Les garanties décrites aux articles 6.1.2 « ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE » et 6.1.3 « AIDE AUX DEMARCHES ADMINISTRATIVES A DOMICILE » sont délivrées dans les cas suivants :
 - Atteinte à l'e-réputation
 - Usurpation d'identité via et sur Internet

- La garantie décrite à l'article 6.2.1 « PROTECTION JURIDIQUE » est délivrée dans les cas suivants :
 - Atteinte à l'e-réputation
 - Usurpation d'identité via et sur Internet
 - Litige avec un e-commerçant

- La garantie décrite à l'article 6.2.2 « PERTE PECUNIAIRE » est délivrée en cas de Litige avec un e-commerçant

L'ensemble des garanties est délivré :

- conformément aux conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES GARANTIES ET PRISES EN CHARGE »
- sous réserve d'un Délai de carence d'un mois à compter de la date d'effet du contrat « Providis Risques Numériques ».

La demande du Bénéficiaire auprès de Mondial Assistance doit intervenir **dans les trois mois qui suivent l'Evénement garanti**.

Passé ce délai de trois mois, le Bénéficiaire ne pourra plus demander la mise en œuvre des garanties au titre du contrat « Providis Risques Numériques ».

En cas de résiliation du contrat « Providis Risques Numériques » du Bénéficiaire et uniquement en cas de survenance d'un Evénement garanti avant la date de résiliation de son contrat , le Bénéficiaire pourra contacter Mondial Assistance dans les trois mois suivant la date de survenance de l'Evénement garanti.

2. RESUME DES GARANTIES ET PRISES EN CHARGE

Garantie	Prise en charge	Conditions et limites
ATTEINTE A L'E_REPUTATION		
Accompagnement psychologique	3 entretiens maximum par téléphone et/ou remboursement de 12 séances maximum de consultation en cabinet. 80€ TTC maximum par consultation.	La garantie est rendue 1 seule fois par Evénement garanti
Aide aux démarches administratives à domicile	4 heures maximum au Domicile	La garantie est rendue 1 seule fois par Evénement garanti
Prestation technique de "nettoyage du web" et de gestion de l'e-reputation	1500 € TTC maximum par Evénement garanti	Limitées à 2 Evénements garantis par période annuelle de garantie.
Protection juridique : - Assistance amiable - Assistance judiciaire	<ul style="list-style-type: none"> - Montant maximum de la prise en charge par Evénement garanti : 16 000€ TTC - Plafond d'expertise amiable et/ou judiciaire par Evénement garanti : 4 800 € TTC - Montant de prise en charge des frais et honoraires d'avocat : Voir le tableau des Plafonds au paragraphe 6.2.1 c 	<ul style="list-style-type: none"> - Seuil minimal d'intervention par Evénement garanti : 100 € TTC - Limitée à 2 Evénements garantis par période annuelle de garantie.
USURPATION D'IDENTITE VIA ET SUR INTERNET		
Accompagnement psychologique	<ul style="list-style-type: none"> - 3 entretiens maximum par téléphone et/ou remboursement de 12 séances maximum de consultation en cabinet. 80€ TTC 	-La garantie est rendue 1 seule fois par Evénement garanti

Garantie	Prise en charge	Conditions et limites
	maximum par consultation.	
Aide aux démarches administratives à domicile	4 heures maximum au Domicile	La garantie est rendue 1 seule fois par Evénement garanti
Protection juridique : - Assistance amiable - Assistance judiciaire	<ul style="list-style-type: none"> - Montant maximum de la garantie par Evénement garanti : 16 000€ TTC - Plafond d'expertise amiable et/ou judiciaire par Evénement garanti : 4800 € TTC - Montant de prise en charge des frais et honoraires d'avocat : Voir le tableau des plafonds paragraphe 6.2.4 b 	<ul style="list-style-type: none"> - Seuil minimal d'intervention par Evénement garanti : 100€ TTC - Limitée à 2 Evénements garantis par période annuelle de garantie.
LITIGE AVEC UN E_COMMERCANT		
Protection juridique : - Assistance amiable - Assistance judiciaire	<ul style="list-style-type: none"> - Montant maximum de la garantie par Evénement garanti : 16 000€ TTC - Plafond d'expertise amiable et/ou judiciaire par Evénement garanti : 4 800 € TTC - Montant de prise en charge des frais et honoraires d'avocat : Voir le tableau des plafonds paragraphe 6.2.1 c 	<ul style="list-style-type: none"> - Seuil minimal d'intervention par Evénement garanti : 100€ TTC - Limitée à 2 Evénements garantis par période annuelle de garantie.
Perte pécuniaire	1500 € TTC maximum	Limitée à 2 Evénements garantis par période annuelle de garantie.

3. VALIDITE DES CONDITIONS GENERALES

DELAI DE CARENCE

Les garanties sont accordées au terme d'un **délai d'1 (un) mois** à compter de la date d'effet du contrat « Providis Risques Numériques ».

DUREE DE VALIDITE

Les garanties sont accordées exclusivement pendant la durée de validité du contrat « Providis Risques Numériques » dont elles suivent le sort (suspension et résiliation), et de l'accord liant Franfinance et AGA International pour la délivrance de ces garanties.

Attention : Les garanties sont mises en œuvre uniquement en cas de survenance d'un Événement garanti postérieurement à la date de prise d'effet du contrat « Providis Risques Numériques » et antérieurement à la date de résiliation.

Les Assureurs ne prennent pas en charge les Litiges :

- **dont le Fait générateur est antérieur à la date d'effet des Garanties des Conditions Générales, sauf si le Bénéficiaire apporte la preuve aux Assureurs qu'il ne pouvait avoir connaissance de ce fait avant cette date,**
- **que le Bénéficiaire déclare à Mondial Assistance postérieurement à la date de résiliation de son contrat « Providis Risques Numériques ».**

VALIDITE TERRITORIALE

Les garanties sont accordées exclusivement pour les Evènements garantis affectant le Bénéficiaire dont le domicile principal se situe en France métropolitaine.

La garantie « PROTECTION JURIDIQUE » est acquise uniquement si le litige relève de la compétence d'un tribunal de l'un des Etats suivants : France métropolitaine et Départements d'Outre-mer, autres Etats membres de l'Union Européenne, Andorre, Liechtenstein, Monaco, saint-Marin, Suisse et Vatican.

4. DEFINITIONS

Dans les Conditions Générales, les termes et expressions qui commencent par une lettre majuscule auront la signification suivante :

ASSUREUR(S)

désigne Mondial Assistance et/ou Protexia.

ATTEINTE A L'E-REPUTATION

Toute action de diffamation, injure ou divulgation illégale d'éléments de la vie privée à l'encontre du Bénéficiaire, publiée sur Internet (sur un blog, un forum de discussion, réseau social, site web), à l'aide d'une photographie, d'un écrit, d'une vidéo, sans le consentement du Bénéficiaire.

L'atteinte est constituée à la date de publication sur internet des propos litigieux.

Sont exclus les Atteintes qui :

- **sont liées aux activités exercées à titre professionnel par le Bénéficiaire,**
- **mettent en cause la garantie responsabilité civile du Bénéficiaire lorsqu'elle est garantie par un contrat d'assurance ou devrait l'être en vertu des dispositions législatives ou réglementaires,**

- sont relatifs à une Atteinte à l'e-réputation du Bénéficiaire résultant de propos du Bénéficiaire susceptibles d'être pénalement sanctionnés (tels que des propos dénigrants, diffamatoires ou injurieux),
- résultent de l'inexécution volontaire par le Bénéficiaire d'une obligation légale ou contractuelle,
- résultent d'un mandat électif ou syndical ou de la participation du Bénéficiaire à une activité politique ou syndicale et à des conflits collectifs du travail,
- sont de nature fiscale ou douanière,
- concerne le droit de la propriété intellectuelle ou industrielle en matière de protection des droits d'auteur, dessins, modèles, logiciels, progiciels, marques, brevets, certificats d'utilité, noms,
- concernent les situations résultant d'un abonnement à des sites internet à caractère violent, pornographique, discriminatoire ou portant gravement atteinte à la dignité humaine ou la décence.
- résultent de toute activité créatrice de revenus,
- résultent de l'exercice par le Bénéficiaire d'un ministère religieux,
- résultent de la participation non bénévole du Bénéficiaire à une association,
- résultent de la non fourniture aux administrations dans les délais prescrits, de documents à caractère obligatoire,
- sont relatives au recouvrement de créances
- résultent d'un conflit collectif de travail ou d'un sabotage relevant des prestataires ou des transporteurs.

BENEFICIAIRE

Sont considérées comme Bénéficiaires :

- le Bénéficiaire assuré : la personne physique assurée par le contrat « Providis Risques Numériques »
- son Conjoint
- ses Enfants.

CODE

Désigne le Code des assurances.

CONJOINT

Conjoint, partenaire de PACS ou concubin notoire du Bénéficiaire assuré, vivant habituellement sous le même toit que ce dernier.

DEPENS

Désigne les frais de justice engendrés par le procès, dont le montant fait l'objet d'une tarification, soit par voie réglementaire, soit par décision judiciaire. Ils sont distincts des honoraires de l'avocat.

Indemnités des articles 700 du Code de procédure civile, 75-1 de la loi du 10 juillet 1991, articles 475-1 et 375 du Code de procédure pénale, article L 761-1 du Code de justice administrative et leurs équivalents devant des juridictions autres que françaises.

Ce sont des indemnités prévues par des textes de loi autorisant une juridiction à condamner la partie tenue aux Dépens ou à défaut la partie perdante, à payer à l'autre partie la somme qu'il détermine, au titre de frais exposés (principalement les honoraires d'avocat) et non compris dans les Dépens.

DIFFAMATION

Désigne toute allégation ou imputation d'un fait qui porte atteinte à l'honneur ou à la considération de la personne par une publication directe ou par voie de reproduction de cette allégation ou de cette imputation est punissable.

DOMICILE

Lieu de résidence principale situé en France.

ENFANTS

Enfants, petits-enfants, fiscalement à charge du Bénéficiaire assuré-et vivant habituellement sous le toit du Bénéficiaire assuré.

EVENEMENT GARANTI

Dans les Conditions Générales désigne l'un des trois événements suivants :

- Atteinte à l'e-réputation
- Usurpation d'identité via et sur Internet
- Litige avec un e-commerçant

FAIT GENERATEUR

Désigne le fait, l'événement ou situation source de l'Événement garanti.

FRANCE

France métropolitaine exclusivement.

INJURE

Désigne toute expression outrageante, termes de mépris ou invective qui ne renferme l'imputation d'aucun fait.

LITIGE OU DIFFEREND

Désigne toute réclamation ou désaccord qui oppose le Bénéficiaire à un Tiers, dont le Bénéficiaire est l'auteur ou le destinataire, ou toute poursuite engagée à son encontre ou que le Bénéficiaire souhaiterait engager à l'encontre d'un Tiers.

LITIGE AVEC UN E-COMMERÇANT

Désigne le Litige ou différend que le Bénéficiaire rencontre avec un e-commerçant, personne physique ou morale de droit privé ayant une représentation juridique en France (sociétés commerciales) qui exerce des actes de commerce sur Internet (livraison d'un bien ou réalisation d'une prestation) et qui en fait sa profession habituelle.

Sont exclus les Litiges relatifs à l'achat des biens suivants :

- **les biens d'occasion,**
- **les biens immobiliers,**
- **les biens dont le commerce est interdit par la réglementation en vigueur,**
- **les véhicules terrestres à moteur,**
- **les biens achetés sur tout autre site internet qu'un site marchand, sur les sites internet permettant des transactions entre particuliers ou sur les sites internet d'enchères,**
- **les biens à usage industriel.**

PRESCRIPTION

Désigne la période au-delà de laquelle la demande d'intervention du Bénéficiaire auprès de l'Assureur n'est plus recevable (articles L.114-1, L.114-2 et L.114-3 du CODE).

PRESTATAIRE

Prestataire de services, professionnel référencé par Mondial Assistance.

TIERS

Désigne toute personne autre que les Bénéficiaires et les Assureurs.

USURPATION D'IDENTITE VIA ET SUR INTERNET

Usage non autorisé des éléments d'identification ou d'authentification du Bénéficiaire (de type : identifiants, Login, mots de passe, adresse IP, adresse e-mail, empreinte digitale) dans le cadre de la vie privée, par un Tiers, dans le but de réaliser une action frauduleuse entraînant un préjudice pour le Bénéficiaire.

En cas d'Usurpation d'identité via et sur internet, le Bénéficiaire devra fournir les justificatifs suivants :

- Le récépissé d'un dépôt de plainte,
- la copie des relevés bancaires faisant apparaître la transaction frauduleuse ou à défaut tout autre document attestant de cette transaction (correspondances informant le Bénéficiaire de la fraude, mise en demeure, sommation d'avoir à payer, ...), et
- plus généralement, tout justificatif permettant de mesurer l'étendue du préjudice du Bénéficiaire (frais postaux, bancaires, kilométrique, ...).

5. MISE EN ŒUVRE DES GARANTIES

Toute demande de mise en œuvre des garanties des Conditions Générales doit être formulée auprès de Mondial Assistance au numéro de téléphone suivant :

01 40 25 15 96

accessibles 24h/24, 7j/7, sauf mentions contraires,

en indiquant :

- ❖ nom et n° du contrat souscrit, Providis Risque Numériques n° 921 646
- ❖ nom et prénom du Bénéficiaire
- ❖ adresse exacte du Bénéficiaire
- ❖ numéro de téléphone auquel le Bénéficiaire peut être joint

6. GARANTIES

Les montants de prise en charge figurent dans l'article 2 « RESUME DES GARANTIES ET PRISES EN CHARGE »

Mondial Assistance se réserve le droit, préalablement à toute intervention, de vérifier la matérialité de l'événement ouvrant droit au bénéfice de la garantie.

6.1 ASSISTANCE

6.1.1 PRESTATION TECHNIQUE DE NETTOYAGE DU WEB ET DE GESTION DE L'E-REPUTATION

En cas d'Atteinte à l'e-réputation du Bénéficiaire, dans le cadre de sa vie privée, Mondial Assistance organise et prend en charge, dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES GARANTIES ET PRISES EN CHARGE », une prestation technique de nettoyage du web et de gestion de l'e-réputation.

Une pré-étude est réalisée par le Prestataire pour déterminer si l'atteinte est éligible à la prestation de nettoyage du web.

Si une action est possible, le Prestataire identifie l'auteur de l'atteinte et met en œuvre une approche graduée de résolution du problème:

- négociation amiable,
- intervention auprès de l'hébergeur, voire du moteur de recherche (site web, réseaux sociaux, etc.)
- enfouissement de l'information incriminée pour la rendre inaccessible,
- désindexation du lien supprimé et suivi des retombées.

Mondial Assistance n'est tenue que par une obligation de moyens. Elle ne peut en aucun cas s'engager sur le résultat de la mise en œuvre de ces garanties.

Le service est accessible du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 9h00 à 18h00 (fuseau horaire de la France métropolitaine).

La prestation de nettoyage du web et de gestion de l'e-réputation ne peut pas être entreprise dans un ou plusieurs des cas suivants :

- la date de publication de l'acte constituant l'Atteinte à l'e-réputation est difficile à établir,
- la responsabilité du Bénéficiaire est établie ou difficile à établir,
- l'Atteinte à l'e-réputation fait l'objet d'une procédure engagée auprès des tribunaux compétents ou a fait l'objet d'une décision judiciaire.

6.1.2 ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE

En cas d'Atteinte à l'e-réputation du Bénéficiaire ou d'Usurpation de son identité via et sur internet, Mondial Assistance organise et prend en charge, dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES GARANTIES ET PRISES EN CHARGE », un Accompagnement psychologique.

Une première évaluation par un psychologue clinicien est rendue par téléphone au cours de 3 (trois) entretiens maximum.

Si la situation nécessite une prise en charge thérapeutique, le psychologue oriente le Bénéficiaire vers des consultations en face à face avec un psychologue proche de son Domicile ou de travail.

Le service est accessible du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 9h00 à 18h00 (fuseau horaire de la France métropolitaine).

Sont exclues les maladies psychologiques antérieurement avérées ou constituées ou en cours de traitement à la date d'effet du contrat.

6.1.3 AIDE AUX DEMARCHES ADMINISTRATIVES A DOMICILE

En cas d'Atteinte à l'e-réputation du Bénéficiaire ou d'Usurpation de son identité via et sur internet, Mondial Assistance organise et prend en charge, dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES GARANTIES ET PRISES EN CHARGE », une aide aux démarches administratives à domicile.

Un Prestataire intervient au Domicile du Bénéficiaire pour l'aider à :

- remplir des documents divers,
- rédiger des courriers,
- gérer des factures,
- trier le courrier,
- classer des papiers administratifs.

Le service est accessible du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 9h00 à 18h00 (fuseau horaire de la France métropolitaine).

Sont exclus l'assistance juridique, le conseil aux travailleurs indépendants, le secrétariat et les conseils financiers.

6.2 ASSURANCE

La mise en œuvre et la gestion des garantie Assurance est confiée au Service Protection Juridique de Protexia .

Protexia organise et prend en charge, dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES GARANTIES ET PRISES EN CHARGE », les garanties suivantes :

6.2.1 PROTECTION JURIDIQUE

a) Assistance amiable et Assistance judiciaire

En cas d'Atteinte à l'e-réputation du Bénéficiaire, d'Usurpation de son identité via et sur internet ou de Litige avec un e-commerçant, dans le cadre de la vie privée du Bénéficiaire, Protexia lui apporte :

❖ **Assistance amiable :**

- Information sur les droits et obligations du Bénéficiaire et sur les mesures nécessaires à la sauvegarde de ses intérêts,
- Conseils sur la conduite à tenir et mise en œuvre, le cas échéant et avec l'accord du Bénéficiaire des démarches amiables nécessaires.

❖ **Assistance judiciaire :**

Si l'assistance d'un avocat (ou toute personne qualifiée par la législation en vigueur) est nécessaire, le Bénéficiaire a la liberté de le choisir (y compris en cas de conflits d'intérêt) ; si le Bénéficiaire le souhaite, Protexia peut mettre en relation le Bénéficiaire avec un avocat que Protexia connaît, sur demande écrite de sa part. De même, le Bénéficiaire est informé qu'il doit être assisté ou représenté par un avocat lorsque la partie adverse est défendue dans les mêmes conditions.

La direction du procès appartient au Bénéficiaire, conseillé par son avocat. Durant cette procédure, Protexia reste à sa disposition et à celle de son avocat pour apporter l'assistance dont le Bénéficiaire aurait besoin.

b) Modalités d'application de la garantie Protection juridique

❖ Ce que le Bénéficiaire doit faire :

Afin que Protexia puisse faire valoir au mieux les droits du Bénéficiaire, le Bénéficiaire doit :

- contacter dans un premier temps Mondial Assistance pour déclarer l'Événement garanti dès qu'il en a connaissance,
- déclarer l'Événement garanti par écrit à Protexia, dès qu'il en a connaissance. Cette déclaration doit préciser la nature et les circonstances du Litige,
- transmettre à Protexia, en même temps que la déclaration du Litige, tous les documents et renseignements liés au Litige y compris les justificatifs prouvant la réalité de son préjudice,
- adresser à Protexia, dès réception, tous avis, lettres, convocations, actes d'huissier, assignations et pièces de procédure qui lui seraient adressés, remis ou signifiés.

❖ Ce que le Bénéficiaire ne doit pas faire :

Le Bénéficiaire doit s'abstenir de confier la défense de ses intérêts à un avocat ou à une personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur ainsi que d'engager une procédure judiciaire ou une nouvelle étape de celle-ci, sans en avoir préalablement informés Protexia.

Si le Bénéficiaire contrevenait à cette obligation, les frais en découlant resteront à sa charge.

Cependant, si le Litige nécessite des mesures conservatoires urgentes, le Bénéficiaire peut les prendre, à charge pour lui d'en avertir dans les meilleurs délais Protexia.

Le Bénéficiaire ne doit accepter, de la partie adverse aucune indemnité qui lui serait offerte directement sans en avoir préalablement informé Protexia. À défaut, et si Protexia avait engagé des frais, ceux-ci seraient mis à sa charge dans la mesure où Protexia serait dans l'impossibilité de les récupérer.

Lorsque le Bénéficiaire fait, de mauvaise foi, des déclarations inexactes ou incomplètes sur les faits, les événements ou la situation qui sont à l'origine du Litige ou plus généralement sur tout élément pouvant servir à sa solution, le Bénéficiaire est entièrement déchu de tout droit à la garantie pour le Litige considéré.

c) Modalités de prise en charge des Événements garantis

❖ Prise en charge par Protexia, dans la limite des montants garantis :

- **Assistance amiable** : les frais et honoraires éventuels des auxiliaires de justice et des experts sont pris en charge par Protexia **s'ils ont été engagés avec l'accord préalable de Protexia** (sauf mesures conservatoires urgentes),
- **Assistance judiciaire** : les frais et honoraires des auxiliaires de justice et des Dépens sont pris en charge par Protexia si les modalités d'application des garanties du Bénéficiaire ont été respectées (cf. 6.2.1.b « Modalités d'application de la garantie Protection Juridique»). **Toutefois, Protexia ne prend pas en charge les Dépens si le Bénéficiaire succombe à l'action et qu'il est condamné à les rembourser à son adversaire.**

❖ **Frais et honoraires d'avocat :**

Si l'assistance d'un avocat (ou toute personne qualifiée par la législation en vigueur) est nécessaire, le Bénéficiaire a la liberté de son choix.

Sur demande écrite de la part du Bénéficiaire, Protexia peut le mettre en relation avec un avocat. Protexia règlera les frais et honoraires de l'avocat selon les montants T.T.C. indiqués dans le tableau des « Plafonds de prise en charge des Frais et Honoraires d'avocat » ci-après et ce pour chaque assistance à mesure d'instruction ou expertise, protocole de transaction, décision de justice.

Ces montants comprennent les frais habituels inhérents à la gestion d'un dossier (frais de copie, de téléphone, de déplacement, etc.), la préparation du dossier et la plaidoirie éventuelle. Ils constituent la limite de la prise en charge de Protexia, même si le Bénéficiaire change d'avocat.

Si son statut permet au Bénéficiaire de récupérer la T.V.A., celle-ci sera déduite desdits montants. Il reviendra au Bénéficiaire de procéder au règlement toutes taxes comprises des frais et honoraires réclamés et Protexia remboursera les montants hors taxes sur présentation d'une facture acquittée dans un délai maximum de 2 jours ouvrés à compter de la date de réception du courrier de Bénéficiaire (le cachet de la poste faisant foi).

○ **Plafond de prise en charge des frais et honoraires d'avocat (en euros et TTC) :**

Rédaction de dire/Transmission de PV :	80 €
Protocole de transaction, Arbitrage, Médiation Pénale et Civile :	500 €
Démarche Amiable :	350 €
Assistance à mesure d'instruction ou expertise :	350 €
Commissions :	350 €
Référé et Juge de l'exécution :	500 €
Juge de proximité :	700 €
Tribunal de police: sans constitution de partie civile :	400 €
Tribunal de police: avec constitution de partie civile et 5ème classe :	600 €
Tribunal correctionnel: sans constitution de partie civile :	700 €
Tribunal correctionnel : avec constitution de partie civile :	800 €
Tribunal d'instance :	800 €
Commission d'indemnisation des victimes d'infraction :	800 €
Tribunal de grande instance, de commerce, des affaires de SS, et Administratif :	1 200 €
Cour d'appel :	1 200 €
Cour d'assises :	2 000 €
Cour de cassation, Conseil d'Etat, Juridiction Européennes :	2 000 €

❖ **Frais non pris en charge par Protexia :**

- **toutes sommes de toute nature que le Bénéficiaire peut être condamné à payer : condamnations au principal, amendes, dommages et intérêts, Dépens, indemnités allouées en vertu de l'article 700 du Code de Procédure Civile et ses équivalents.**
- **tous frais et honoraires engendrés par une initiative prise sans l'accord préalable de Protexia, sauf mesures conservatoires urgentes.**
- **Tout honoraire de résultat.**
- **Les droits proportionnels mis à votre charge en qualité de créancier par un huissier de justice.**
- **Les frais résultant de la rédaction d'actes.**

ATTENTION :

Il revient au Bénéficiaire de communiquer à Protexia tous renseignements, documents et justificatifs prouvant la réalité de son préjudice. A défaut, Protexia ne pourrait pas instruire son dossier. Protexia ne prend pas en charge les éventuels frais exposés par le Bénéficiaire et destinés à apporter ces éléments de preuve sauf accord préalable de Protexia.

6.2.2 PERTE PECUNIAIRE

a) Modalités d'application de la garantie Perte Pécuniaire

Uniquement en cas de Litige avec un e-commerçant, dans le cadre de la vie privée du Bénéficiaire, Protexia garantie au Bénéficiaire, dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES GARANTIES ET PRISES EN CHARGE », un remboursement suivant la nature de l'achat :

❖ **S'agissant de l'achat d'un bien mobilier sur internet**

Dans un délai de 3 mois après le non aboutissement du dossier au titre de la garantie Protection juridique et sur présentation de justificatifs, Protexia indemnise le Bénéficiaire à hauteur de la valeur

de l'achat qu'il a réalisé par Internet, garantie par les Conditions Générales, dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES GARANTIES ET PRISES EN CHARGE ».

❖ S'agissant de l'achat d'un service.

Cette garantie n'est effective qu'en cas de non réalisation de la prestation de la part de l'e-commerçant et à la condition qu'aucune solution alternative n'ait été proposée.

Dans un délai de 3 mois après le non aboutissement du dossier du Bénéficiaire au titre de sa garantie Protection juridique et sur présentation de justificatifs, Protexia l'indemnise à hauteur de la valeur de l'achat qu'il a réalisé par internet, garantie par le contrat « Providis Risques Numériques », dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES GARANTIES ET PRISES EN CHARGE ».

b) Documents justificatifs

Uniquement en cas de Litige avec un e-commerçant dans le cadre de la vie privée du Bénéficiaire, afin que Protexia puisse indemniser le Bénéficiaire, le Bénéficiaire doit joindre à sa demande d'indemnisation des documents justificatifs suivant la nature de l'achat :

❖ s'agissant de l'achat d'un bien mobilier sur internet :

- L'impression d'un justificatif de commande,
- la copie du relevé bancaire ou de l'avis de prélèvement mentionnant le débit du montant de la commande concernée,
- en cas de renvoi du bien mobilier chez le commerçant, les justificatifs des frais de réexpédition avec AR.
- tout autre type de document prouvant la réalité du préjudice (devis de remise en état, photos, témoignages, attestations, ...).

❖ s'agissant de l'achat d'un service sur internet :

- L'impression d'un justificatif de commande,
- la copie du relevé bancaire ou de l'avis de prélèvement mentionnant le débit du montant de la commande concernée,
- tout autre type de document prouvant la réalité du préjudice (devis de remise en état, photos, témoignages, attestations, ...).

7. RESPONSABILITÉ

Mondial Assistance ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. Le Bénéficiaire ou ses proches doivent, en cas d'urgence, prendre contact directement et en priorité avec les services locaux de secours d'urgence.

Mondial Assistance ne sera pas tenue responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, révolutions, mouvements populaires, émeutes, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques graves et les événements imprévisibles d'origine naturelle.

Elle s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au Bénéficiaire.

L'organisation par le Bénéficiaire ou ses proches de l'une des garanties énoncées dans les Conditions Générales ne peut donner lieu à remboursement que si Mondial Assistance a été prévenue et a donné son accord exprès.

Les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que Mondial Assistance aurait engagés pour organiser la garantie.

La responsabilité de Mondial Assistance ne concerne que les services qu'elle réalise en exécution des Conditions Générales. Elle ne sera pas tenue responsable :

- des actes réalisés par les Prestataires intervenant auprès du Bénéficiaire en leur propre nom et sous leur propre responsabilité,
- de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles consécutive à un cas de force majeure.

8. EXCLUSIONS GENERALES

Outre les exclusions prévues dans les Conditions Générales, sont toujours exclus :

- les actions qui seraient engagées dans le but d'obtenir réparation d'un préjudice qui ne découle pas directement de l'Usurpation d'identité, du Litige avec un e-commerçant ou de l'Atteinte à l'e-réputation elle-même, mais des conséquences y afférents,
- les conséquences des suicides ou les conséquences des tentatives de suicide du Bénéficiaire ;
- les frais engagés sans l'accord préalable de Mondial Assistance ;
- les frais non justifiés par des documents originaux ;
- les conséquences :
 - o des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
 - o de l'exposition à des agents biologiques infectants,
 - o de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,
 - o de l'exposition à des agents incapacitants,
 - o de l'exposition à des agents radioactifs,
 - o de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales ;
- les dommages de toute nature causés ou provoqués par un Bénéficiaire ou avec sa complicité, ou consécutifs à une négligence caractérisée, une faute intentionnelle ou dolosive du Bénéficiaire (L113-1 alinéa 2 Code des assurances), sauf cas de légitime défense ou d'assistance à personne en danger ;
- les conséquences de :
 - o la guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des grèves, des prises d'otage, de la manipulation d'armes ;
 - o la consommation d'alcool par un Bénéficiaire et/ou l'absorption par un Bénéficiaire de drogues et de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la santé publique, non prescrite médicalement ;
 - o la participation à tout sport exercé à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires ;
 - o l'inobservation d'interdictions officielles, ainsi que le non-respect des règles officielles de sécurité, liées à la pratique d'une activité sportive ;
 - o l'accident survenu lors de la pratique par un Bénéficiaire de l'un des sports suivants : tout sport aérien (y compris delta-plane, parapente, planeur, parachutisme, kite-surf), ainsi que le skeleton, le bobsleigh, le saut à ski, toute glisse hors-piste, l'alpinisme à plus de 3 000 m, la varappe, la spéléologie et le saut à l'élastique.

9. FACULTE DE RENONCIATION

Le Bénéficiaire peut disposer d'une faculté de renonciation définie par les articles L112-2-1 et L112-10 du Code des assurances suite à la souscription d'un contrat d'assurance, dans les cas prévus ci-dessous :

Sur-assurance

Conformément aux dispositions de l'article L112-10 du Code des assurances, le Bénéficiaire qui souscrit à des fins non professionnelles un contrat d'assurance constituant un complément d'un bien ou d'un service vendu par un intermédiaire, s'il justifie d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par les Conditions Générales, peut renoncer audit contrat, sans frais ni pénalités tant qu'il n'a pas été intégralement exécuté ou que le Bénéficiaire n'a fait intervenir aucune garantie. Cette renonciation doit intervenir dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la conclusion des Conditions Générales.

Ventes à distance

Conformément à l'article L112-2-1 du Code des assurances, un droit de renonciation s'applique aux polices d'assurance conclues à distance, notamment vendues en ligne, sans la présence physique simultanée des parties au contrat, le démarchage ou hors établissement habituel du vendeur.

Modalités d'exercice de la renonciation

Lorsque le contrat d'assurance est éligible à la faculté de renonciation dans les conditions définies ci-dessus, le Bénéficiaire peut exercer cette faculté en retournant une lettre de renonciation dûment complétée, datée et signée avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de conclusion des Conditions Générales, par recommandé avec avis de réception, à l'adresse suivante :

FRANFINANCE
59, avenue de Chatou
92853 RUEIL MALMAISON

Le Bénéficiaire peut, s'il le souhaite, utiliser le modèle de lettre de renonciation ci-dessous :

« Je soussigné(e), Nom, prénom, date et lieu de naissance – souhaite renoncer aux garanties du contrat d'assurance « Providis Risques Numériques » n°... auquel j'ai souscrit auprès de FRANFINANCE le ... (Date).

Fait à ... (Lieu). Le ... (Date) et Signature : ... ».

Dans le cadre d'une renonciation pour le motif de sur-assurance, le Bénéficiaire doit accompagner sa demande d'un justificatif de l'existence d'un contrat d'assurance en cours couvrant des risques similaires aux Conditions Générales.

Si le Bénéficiaire exerce cette faculté, le contrat sera résilié à sa date d'effet. Le Bénéficiaire sera remboursé de la prime correspondante au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date de réception de sa demande de renonciation.

Le droit de renonciation ne peut pas être exercé si le Bénéficiaire a mis en œuvre des garanties des Conditions Générales dans le cadre d'un événement garanti déclaré pendant le délai de quatorze (14) jours calendaires; par conséquent aucun remboursement de prime ne sera effectué.

10. MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS

Lorsqu'un Bénéficiaire est mécontent du traitement de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer son interlocuteur habituel pour que la nature de son insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées.

- En cas de désaccord concernant les garanties Assistance assurées par AGA Internationale, le Bénéficiaire peut adresser une réclamation à l'adresse suivante :

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE SAS
Service Traitement des Réclamations
TSA 20043
75379 PARIS cedex 08

Un accusé de réception parviendra au Bénéficiaire dans les 10 (dix) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais.

Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les 2 (deux) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont Mondial Assistance le tiendrait informé.

Si le désaccord persiste, après la réponse d'AGA International ou de Protexia France ayant procédé à un dernier examen de sa demande épuisant les voies de recours internes, le Bénéficiaire peut alors saisir le médiateur indépendant - sans préjudice des autres voies d'actions légales - dont les coordonnées sont les suivantes :

Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance (FFSA)
BP 290
75425 Paris cedex 09

AGA International, adhérente de la FFSA ont mis en place un dispositif permettant aux Bénéficiaires et aux tiers de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges.

Ce dispositif est défini par les dix règles de la **Charte de la Médiation** de la FFSA.

- En cas de désaccord concernant les garanties Assurance assurées par Protexia, le Bénéficiaire peut adresser une réclamation à l'adresse suivante :

PROTEXIA – SERVICE CLIENT
Case Courrier 2508, 20 place de Seine – La Défense 1 – 92086 PARIS La Défense Cedex.
Courriel : qualite.protection-juridique@allianz.fr

En vertu des dispositions de l'article L127-4 du Code, en cas de désaccord entre le Bénéficiaire et Protexia au sujet des mesures à prendre pour régler le litige garanti, cette difficulté peut être soumise à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord par les parties ou, à défaut, par le Président du Tribunal de Grande Instance statuant en la forme des référés.

Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à la charge de Protexia. Toutefois, le Président du Tribunal de Grande Instance, statuant en la forme des référés, peut en décider autrement si le Bénéficiaire a mis en œuvre cette faculté dans des conditions abusives.

Si le Bénéficiaire engage à ses frais une procédure contentieuse et obtient une solution plus favorable que celle qui lui avait été proposée par la tierce personne ou par Protexia, Protexia indemniserà le Bénéficiaire des frais exposés pour l'exercice de cette action, dans la limite des montants indiqués au paragraphe 6.2.3 « les modalités de prise en charge des litiges ».

11. COMPETENCE JURIDICTIONNELLE

Mondial Assistance fait élection de domicile en son établissement secondaire :

Tour Gallieni II
36, avenue du Général de Gaulle
93175 BAGNOLET Cedex

Les contestations qui pourraient être élevées contre Mondial Assistance à l'occasion de la mise en œuvre des Conditions Générales sont exclusivement soumises aux tribunaux français compétents et toutes notifications devront être faites à l'adresse indiquée ci-dessus.

12. CONFLITS D'INTERETS

Dès que le Bénéficiaire déclare son conflit à Protexia, le Bénéficiaire a la liberté de faire appel à un avocat de son choix (ou à toute autre personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur) si le Bénéficiaire estime que peut survenir un conflit d'intérêts entre lui et Protexia (par exemple si Protexia est amené à défendre simultanément les intérêts du Bénéficiaire et ceux de la personne contre laquelle le Bénéficiaire a demandé à Protexia d'exercer le recours).

Dans cette éventualité, Protexia prend en charge les frais et honoraires de l'avocat au libre choix du bénéficiaire dans la limite de ce qui est prévu au paragraphe 6.2.1.c «Modalités de prise en charge des Evénements garantis ».

13. ASSURANCES CUMULATIVES

Si les risques que l'Assureur garantit par les Conditions Générales sont (ou viennent à être) assurés en tout ou partie auprès d'un autre assureur, le Bénéficiaire doit en informer l'Assureur immédiatement et lui indiquer ses coordonnées ainsi que l'étendue de leurs garanties et les sommes assurées, conformément à l'article L 121-4 du Code des assurances.

Si le Bénéficiaire a contracté, sans fraude, plusieurs assurances pour un même risque, le Bénéficiaire peut obtenir l'indemnisation de ses dommages en s'adressant à l'assureur de son choix, dans les limites de garanties prévues aux Conditions Générales.

Quand plusieurs assurances contre un même risque sont contractées de manière dolosive ou frauduleuse, l'Assureur peut demander la nullité des Conditions Générales et réclamer au Bénéficiaire des dommages et intérêts.

14. SUBROGATION

En vertu des dispositions de l'article L 121-12 du Code des assurances, Protexia se substitue au Bénéficiaire dans ses droits et actions pour le recouvrement des sommes qui lui sont allouées au titre des dépens et des indemnités versées au titre des articles 700 du Code de Procédure Civile, 475-1 et 375 du Code de procédure pénale, L 761-1 du Code de la justice administrative et 75-1 de la loi du 10 juillet 1991 (ou leurs équivalents devant des juridictions autres que françaises), à concurrence des sommes que Protexia a payé et après avoir prioritairement désintéressés le Bénéficiaire si des frais et honoraires sont restés à sa charge.

Si l'Assureur ne peut plus exercer cette action, par le fait du Bénéficiaire, l'Assureur peut être déchargé de tout ou partie de ses obligations envers le Bénéficiaire.

15. PRESCRIPTION

Toute action dérivant du contrat d'assurance est prescrite par un délai de deux (2) ans à compter de l'événement qui y donne naissance, dans les conditions fixées à l'article L 114-1 du Code des assurances.

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du contrat d'assurance sont fixées par les articles L114-1 à L114-3 du Code des assurances reproduits ci-après :

- Article L114-1 du Code des assurances

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

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

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré. »

- Article L114-2 du Code des assurances

« 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 avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité ».

- Article L114-3 du Code des assurances

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

Information complémentaire :

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont énoncées aux articles 2240 et suivants du Code Civil, parmi ces dernières figurent notamment : la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait, la demande en justice même en référé, l'acte d'exécution forcée.

Pour connaître l'exhaustivité des causes ordinaires d'interruption de la prescription, se reporter aux articles du Code civil précités.

16. LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Conformément à la "Loi Informatique et Libertés" n° 78-17 du 6 janvier 1978, modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, le Bénéficiaire dispose d'un droit d'opposition, d'accès, de modification, de rectification et de suppression de toute information le concernant, qui figurerait dans les fichiers, en s'adressant à :

Mondial Assistance France SAS
Direction Technique – Service Juridique
Tour Gallieni II

36, avenue du Général de Gaulle
93175 BAGNOLET Cedex

En application de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, Mondial Assistance se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations transmises lors de l'exécution et de la gestion des garanties Assistance.

17. AUTORITÉ DE CONTROLE

Les entreprises qui accordent les garanties prévues par les Conditions Générales sont soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, sise au 61 rue Taitbout - 75436 PARIS Cedex 09

18. LOI APPLICABLE – LANGUE UTILISÉE

Les Conditions Générales sont régies par la loi française.

La langue utilisée pour l'exécution des Conditions Générales est le français.