

LES GARANTIES RÉSULTENT DES CONTRATS SUIVANTS :

Boursorama, société de courtage en assurance inscrite à l'ORIAS sous le numéro 07 022 916 (www.orias.fr) a souscrit les garanties qui composent BOURSORAMA PROTECTION PRO :

● **Pour les garanties Protection Moyens de Paiement, Protection Clés/Papiers et Protection Tous nomades :** dans le cadre du Contrat d'assurance collective de dommages n° 79 931 860, auprès d'Allianz IARD Entreprise régie par le Code des assurances, Société Anonyme au capital de 991 967 200 euros – dont le siège social est situé 1 cours Michelet-CS 30051- 92076 Paris la Défense cedex - 542 110 291 RCS Nanterre.

● **Pour les Garanties Protections de l'identité dans le cadre :**

- du Contrat groupe n° 504 789 auprès de la Société Française de Protection Juridique, entreprise régie par le Code des Assurances, Société Anonyme au capital de 1 550 000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro B 321776775 – dont le siège social est situé 14-16, rue de la République, 92 800 PUTEAUX.

- du contrat souscrit auprès de IProtego, prestataire intervenant sur l'outil de veille e-reputation Osculte et le volet technique de la garantie « atteinte à l'e-réputation » (composé du « traitement amiable » et « l'enfouissement »), marques commerciales déposées et exploitées par IPROTEGO, SAS au capital de 40000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Marseille sous le numéro 51855208800016, dont le siège social est situé 45, rue Frédéric Joliot Curie, 13013 MARSEILLE.

Ces garanties ont été souscrites auprès des différentes Sociétés par l'intermédiaire de Gras Savoye S.A, domiciliée 33/34 quai de Dion Bouton. CS 70001. 92 814 Puteaux Cedex, Société par actions simplifiée au capital de 1 432 600 euros. 311 248 637 R.C.S. Nanterre N° FR 61 311 248 637. Intermédiaire immatriculé à l'ORIAS sous le N° 07 001 707 (www.orias.fr).

Allianz IARD, la Société Française de Protection Juridique, Boursorama et Gras Savoye sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 61 rue Taitbout, 75436 PARIS CEDEX 09.

Pour les garanties Protection Moyens de Paiement, Protection Clés/Papiers et Protection Tous nomades :

Boursorama distribue le Produit d'assurance et Gras Savoye en réalise la gestion.

Pour la garantie Protection de l'identité :

Boursorama distribue le Produit d'assurance : souscrit auprès de Groupama Protection Juridique une marque de la Société Française de Protection Juridique et IProtego (uniquement pour l'outil de veille e-réputation et le volet technique de la garantie « atteinte à l'e-réputation » composé du « traitement amiable » et « l'enfouissement ») en réalisent la gestion.

Définitions COMMUNES AUX GARANTIES

Adhèrent : la personne physique titulaire d'un compte professionnel assuré ouvert auprès de Boursorama, ainsi que toute personne physique désignée sur le bulletin d'adhésion ou mandataire d'un compte professionnel assuré ouvert auprès de Boursorama, exerçant une profession indépendante, titulaire du compte professionnel.

Assureur :

● Pour les garanties Protection Moyens de Paiement, Protection Clés/Papiers et Protection tous Nomades : Allianz IARD ;

● Pour la garantie Protection de l'identité : la Société Française de Protection Juridique.

Année d'assurance : la période égale ou inférieure à douze mois consécutifs comprise entre la date d'effet de l'adhésion et la première échéance annuelle, ou entre deux échéances annuelles, ou entre la date du dernier renouvellement et la date de résiliation de l'adhésion.

Appareil garanti : appareils achetés neufs et dont la facture d'achat est aux noms et prénoms de l'Adhèrent.

Sont garantis les Appareils cités dans les 4 Gammes suivantes :

● **Gamme téléphone portable :** téléphone mobile et Smartphone comportant au moins une carte SIM dédiée aux services voix, internet et/ou data d'un opérateur de la téléphonie mobile

● **Gamme ordinateur portable :** micro-ordinateur portable, ultra portable, net books, tablettes tactiles, palette graphique.

● **Gamme appareil de poche :** assistant numérique personnel (PDA), lecteur baladeur audio/vidéo numérique (mp3/mp4), appareil de navigation par satellite portable (récepteur GPS portatif), dictaphone, imprimante et/ou scanner de poche et liseuse électronique, les consoles de jeux portables (**uniquement en cas de vol garanti**).

● **Gamme image et vidéo :** appareil photo numérique, caméscope numérique et lecteur DVD.

De plus ces Appareils doivent être :

- Achetés neufs,
- âgés de moins de 3 (trois) ans au moment du sinistre,
- utilisés pendant l'activité professionnelle.

Carte SIM : carte délivrée au titre d'un abonnement ou d'une formule prépayée, utilisée pour le fonctionnement de l'Appareil garanti.

Compte assuré : tout compte professionnel ouvert chez Boursorama Banque. **Les comptes utilisés à titre non professionnel ne sont pas assurés.**

Carte : toute carte de retrait et/ou de paiement dont est titulaire l'Adhèrent fonctionnant sur un Compte assuré professionnel.

Chèque : toute formule de chèque dont est titulaire l'Adhèrent fonctionnant sur un Compte assuré professionnel.

Clés : désigne les clés et serrures de votre local professionnel, de votre coffre-fort bancaire ou non et de votre véhicule professionnel.

Déchéance : perte du droit à garantie pour le sinistre en cause.

Echéance : Date indiquée sous ce nom sur le Bulletin d'Adhésion. Elle détermine notamment le point de départ d'une période annuelle d'assurance.

Négligence : défaut de précaution, de prudence ou de vigilance qui est à l'origine du dommage ou en a facilité sa survenance.

Papiers : désigne passeports, carte nationale d'identité, carte de séjour, permis de conduire, certificat d'immatriculation des véhicules professionnels.

Prescription : Extinction d'un droit résultant de l'inaction de son titulaire pendant un certain laps de temps.

Prestataire intervenant sur l'outil de veille e-réputation Osculte et sur le volet technique de la garantie « Atteinte à l'e-réputation » (composé du « traitement amiable » et « l'enfouissement ») : IProtego

Sinistre : évènement susceptible de mettre en œuvre une ou plusieurs garanties au sens des dispositions de la présente Notice d'information.

Tiers : toute personne autre que l'Adhèrent.

Usure : détérioration progressive de l'Appareil garanti ou d'un ou plusieurs de ses éléments constitutifs du fait de l'usage qui en est fait conformément aux instructions d'utilisation et d'entretien du Constructeur et ceci quel que soit l'origine et processus de cette détérioration (physique ou chimique).

Valeur d'achat : valeur TTC de l'Appareil garanti au jour de son achat et telle qu'indiquée sur la facture d'achat de l'Appareil garanti.

Vétusté : pourcentage de dépréciation de l'Appareil garanti.

Vol : dépossession frauduleuse par un tiers de l'Appareil garanti, dans les cas définis au contrat.

Vol à la tire : vol de l'Appareil garanti, par subtilisation de la poche du vêtement ou du sac porté par l'Adhèrent au moment du vol, sans violence physique ou morale.

Vol à la sauvette : vol de l'Appareil garanti, alors que celui-ci se situe à portée de main de l'Adhèrent, sous surveillance, dans un rayon maximum d'un mètre de distance, sans violence physique ou morale.

Vol par effraction : vol de l'Appareil garanti, par le forçage ou la destruction de tout dispositif de fermeture intervenu dans la plage horaire prévue au contrat.

Vol par introduction clandestine : vol de l'Appareil garanti, alors que celui-ci se situe dans l'habitation occupée par l'Adhèrent, par l'introduction d'un tiers agissant, en la présence et à l'insu de l'Adhèrent ou d'un membre de sa famille (conjoint, ascendants et descendants).

Vol suite à agression : vol de l'Appareil garanti, au moyen de violences physiques, de menaces ou autres moyens de persuasion ou d'un arrachement de l'appareil porté ou tenu.

EXCLUSIONS GENERALES

Sont exclus de l'ensemble des garanties, les sinistres causés :

- Intentionnellement par l'Adhèrent ou avec sa complicité ;
- Par le conjoint, le concubin, le partenaire pacsé, les ascendants et descendants de l'Adhèrent ; par les préposés de l'Adhèrent ou toute autre personne si l'abus de confiance est établi ;
- Par un fait de guerre civile ou étrangère, un embargo, une confiscation ou une destruction sur ordre du gouvernement ou d'une autorité publique, des émeutes, grèves, mouvements populaires, attentats, actes criminels, lorsque l'Adhèrent y participe activement sauf s'il tente de sauver des personnes ;
- Par la désintégration du noyau atomique ou par un rayonnement ionisant ;
- Par les conséquences d'une grève, d'un lock-out ou d'un sabotage des prestataires ou des transporteurs ;
- Par les tremblements de terre, les éruptions volcaniques, une inondation, un raz de marée, les cyclones ou autres cataclysmes ;
- Par une épidémie, des situations sanitaires locales, de la pollution, des événements météorologiques ou climatiques ;
- des biens et/ou des activités assurées lorsqu'une interdiction de fournir un contrat ou un service d'assurance s'impose à l'assureur du fait de sanction, restriction ou prohibition prévues par les conventions, lois ou règlements, y compris celles décidées par le Conseil de sécurité des Nations Unies, le Conseil de l'Union européenne, ou par tout autre droit national applicable ;
- des biens et/ou des activités assurées lorsqu'ils sont soumis à une quelconque sanction, restriction, embargo total ou partiel ou prohibition prévues par les conventions, lois ou règlements, y compris celles décidées par le Conseil de sécurité des Nations Unies, le Conseil de l'Union européenne, ou par tout autre droit national applicable. Il est entendu que cette disposition ne s'applique que dans le cas où le contrat d'assurance, les biens et/ou activités assurés entrent dans le champ d'application de la décision de sanctions restrictives, embargo total ou partiel ou prohibition.

Il est entendu que cette disposition ne s'applique que dans le cas où le contrat d'assurance, les biens et/ou activités assurés entrent dans le champ d'application de la décision de sanction, restriction, embargo total ou partiel ou prohibition.

GARANTIES D'ASSURANCE

Les présentes garanties sont acquises dans le monde entier, sauf la garantie Protection de l'identité pour laquelle une territorialité spécifique est précisée à l'article 4.

Les Garanties Protection Moyens de Paiement, et Protection Clés/Papiers et Protection Tous Nomades sont accordées dans le cadre du contrat Boursorama Protection Professionnelle.

1. PROTECTION MOYENS DE PAIEMENT

Objet de la garantie : rembourser l'Adhèrent des pertes pécuniaires laissées à sa charge en cas d'opérations de paiement ou de retrait effectuées frauduleusement par un Tiers à l'aide de l'une ou plusieurs de ses Cartes ou de l'un ou plusieurs de ses Chèques perdus ou volés pendant la durée de son adhésion à BOURSORAMA PROTECTION PRO, dans la mesure où ces opérations frauduleuses sont effectuées entre le moment de la perte ou du vol et la réception par son agence bancaire de la demande d'opposition des Cartes ou des chèques perdus ou volés, effectué par l'Adhèrent.

Ce remboursement intervient dans le cadre des conditions d'applications du contrat porteur du compte concerné.

Important :

L'Adhèrent doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de ses formules de chèques ainsi que de ses cartes qui sont rigoureusement personnelles.

L'Adhèrent doit tenir le code confidentiel de ses cartes absolument secret, ne pas communiquer ses codes à qui que ce soit, pas même à un membre de sa famille ou à l'un

de ses proches, ne pas les inscrire sur ses cartes ou sur un autre document à proximité de ses cartes.

Exclusions :

En sus des exclusions prévues au paragraphe « exclusions générales » sont également exclues des garanties :

Les pertes pécuniaires consécutives au vol ou à la perte de votre carte si vous l'avez confiée à une autre personne.

Montant de garantie (par Adhèrent) : 3 000 euros par sinistre et par année d'assurance.

Toutes les opérations frauduleuses commises à la suite d'une même perte ou d'un même vol constituent un seul et même sinistre.

En cas de sinistre : sous peine de déchéance, si l'assureur apporte la preuve d'un préjudice, (sauf cas fortuit ou de force majeure) l'Adhèrent doit :

1) d'une part, **dès qu'il constate la perte ou le vol de ses Cartes et/ou de ses Chèques :**

- faire immédiatement opposition auprès des émetteurs concernés ;
- dans les plus brefs délais, confirmer par écrit l'opposition auprès des émetteurs concernés ;
- en cas de vol : faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes.

2) d'autre part, dès que l'Adhèrent constate sur le relevé de son (ses) Compte(s) assuré(s) le débit des opérations effectuées frauduleusement à l'aide de ses Cartes et/ou de ses Chèques perdus ou volés :

- **déclarer le plus rapidement possible le sinistre à Gras Savoye / BOURSORAMA PROTECTION PRO en téléphonant au 09.72.72.22.32**

- s'il s'agit d'une perte : faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte pour utilisation frauduleuse.

L'Adhèrent doit alors fournir les pièces suivantes soit par courrier à Gras Savoye / BOURSORAMA PROTECTION PRO - TSA 34287 - 77283 AVON Cedex soit par mail à l'adresse suivante boursoramaprotection@grassavoye.com :

- la copie de ses lettres confirmant l'opposition de ses Cartes et/ou Chèques perdus ou volés,
- la copie du dépôt de plainte,
- la copie des relevés de ses comptes attestant le débit des opérations effectuées frauduleusement sur le(s) Compte(s) Assuré(s),

L'Assureur, pour apprécier les circonstances du Sinistre et procéder à l'évaluation du montant de l'indemnité, pourra missionner un expert ou un enquêteur ou contacter tout émetteur de facture.

2. PROTECTION CLÉS/PAPIERS

Objet de la garantie : rembourser l'Adhèrent des frais de remplacement à l'identique de ses Clés (y compris les serrures) et de ses Papiers perdus ou volés.

Exclusions :

En sus des exclusions prévues au paragraphe « exclusions générales » sont également exclues des garanties :

- **Les Clés de cadenas, clés de coffre non professionnels, alarme et antivol non professionnels, les Clés supplémentaires, clés de cave, clés de location saisonnière**
- **Les Frais indirects liés au fait de refaire ses Clés / Papiers (tels que visites médicales, téléphone, transport et traduction, laissez-passer).**
- **L'ouverture de porte seule sans réfection des clés.**

Montant de garantie (par Adhèrent) : 300 euros par sinistre et par année d'assurance pour les Clés et les Papiers.

En cas de sinistre : sous peine de déchéance, si l'Assureur apporte la preuve d'un préjudice, (sauf cas fortuit ou de force majeure) l'Adhèrent doit :

Dès qu'il constate la perte ou le vol de ses Clés et/ou de ses Papiers :

- en cas de perte ou de vol de Papiers officiels passeports, carte nationale d'identité, carte de séjour, permis de conduire, certificat d'immatriculation des véhicules professionnels: faire le plus rapidement possible une déclaration de perte ou de vol auprès des autorités de police compétentes ;

- **déclarer cette perte ou ce vol le plus rapidement possible à Gras Savoye / BOURSORAMA PROTECTION PRO en téléphonant au 09.72.72.22.32**

L'Adhèrent doit alors fournir les pièces suivantes soit par courrier à Gras Savoye / BOURSORAMA PROTECTION PRO - TSA 34287 - 77283 AVON CEDEX soit par mail à l'adresse suivante boursoramaprotectionpro@grassavoye.com :

- en cas de perte ou de vol des Papiers officiels (carte nationale d'identité, carte de séjour, permis de conduire, certificat d'immatriculation, passeport) : la copie de la déclaration de perte ou de vol faite auprès des autorités de police compétentes;
- dans les autres cas : une déclaration sur l'honneur ;
- pour le remboursement des Clés et des serrures : l'original des factures correspondant aux frais engagés ;
- pour le remboursement des Papiers : la copie (recto-verso) des nouveaux Papiers et l'original des factures correspondant aux frais engagés.

L'Assureur, pour apprécier les circonstances du Sinistre et procéder à l'évaluation du montant de l'indemnité, pourra missionner un expert ou un enquêteur ou contacter tout émetteur de facture.

3. PROTECTION TOUS NOMADES

Objet de la garantie Vol des Produits nomades :

Rembourser l'Adhèrent en cas de vol suite à Agression ou par Effraction, de Vol à la tire, de Vol à la sauvette ou de Vol par introduction clandestine de l'Appareil garanti sur la base du montant figurant sur la facture d'achat initiale.

L'indemnité sera versée déduction faite d'une Vétusté. Le vol doit être survenu pendant la durée de son adhésion à BOURSORAMA PROTECTION PRO.

La Vétusté est calculée comme suit : valeur à neuf durant une période d'un an à compter de la date d'achat de l'Appareil. Une vétusté de 50 % s'applique au-delà de cette période.

Ces Appareils doivent être :

- Achetés neufs,
- âgés de moins de 3 (trois) ans au moment du sinistre,
- utilisés pendant l'activité professionnelle.

Exclusions :

En sus des exclusions prévues au paragraphe « exclusions générales » sont également exclues des garanties :

- **La perte de l'Appareil garanti,**
- **L'oubli volontaire ou la disparition de l'Appareil garanti,**
- **La négligence de l'Adhèrent,**
- **Les conséquences directes ou indirectes de la destruction ou de la perte de bases de données, de fichiers ou de logiciels pendant ou suite à un sinistre,**
- **Les préjudices ou pertes financières autres que celle de l'Appareil garanti subis par l'Adhèrent pendant ou suite à un sinistre,**
- **L'Appareil utilisé en dehors de l'activité professionnelle ou commerciale**
- **Les casques audio et les vidéos projecteurs,**
- **L'utilisation frauduleuse et ses conséquences,**
- **Les dommages accidentels et leurs conséquences.**

Exclusions spécifiques à la garantie « Vol » :

- **Le Vol ne relevant pas d'une définition au titre de la présente Notice d'information,**
- **Le Vol commis par toute personne physique ou morale n'ayant pas la qualité de Tiers ou commis avec la complicité de ladite personne de l'Adhèrent,**
- **Le Vol avec effraction d'un mobilier ou d'un local fermé par un cadenas ou un verrou sans clé,**
- **Le Vol de l'Appareil garanti non conservé en bagage à mains, dans le cas des transports en commun aérien, maritime ou terrestre et qui ne serait pas sous la surveillance directe et immédiate de l'Adhèrent,**
- **Le Vol des accessoires et consommables liés au fonctionnement de l'Appareil garanti (cartouches diverses, supports enregistrables et de stockage de données, jeux vidéo, cassettes, films, pellicules, piles, lampes de projection, les ouvrages de type guides et modes d'emplois, les abonnements ou comptes en ligne, sac) et plus généralement tous accessoires connexes.**
- **Le Vol commis dans un véhicule terrestre à moteur entre 22h et 7h,**
- **Le Vol des Accessoires.**

Montant de garantie (par adhésion) : 300 euros par sinistre et par année d'assurance. La garantie est limitée à un seul sinistre par an et intervient à défaut ou en complément d'une garantie dont l'Adhèrent pourrait être bénéficiaire par ailleurs.

En cas de sinistre : sous peine de déchéance (sauf cas fortuit ou de force majeure), l'Adhèrent doit :

Déclarer le Sinistre dans **les 2 (deux) jours ouvrés suivant la date de la connaissance de celui-ci à GRAS SAVOYE / BOURSORAMA PROTECTION PRO en téléphonant au 09.72.72.22.32**

La déchéance de garantie ne peut être opposée à l'Adhèrent que si l'Assureur établit que le retard lui cause un préjudice.

En cas de Vol garanti :

Faire le plus rapidement possible, dès la connaissance du sinistre, un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes dans lequel doivent être mentionnés le vol de l'Appareil garanti, les circonstances du vol ainsi que les références de l'Appareil garanti (marque, modèle, numéro de série/IMEI pour les téléphones portables)

L'Adhèrent doit mettre en opposition au plus tôt, dès la connaissance du Sinistre, la Carte SIM auprès de l'opérateur concerné en cas de vol d'un téléphone portable et fournir :

- l'original de la facture d'achat de l'Appareil garanti mentionnant le nom et prénom de l'Adhèrent.
 - une déclaration sur l'honneur précisant les causes, les circonstances, la nature et la date du Sinistre
 - une attestation sur l'honneur émanant de l'Adhèrent certifiant qu'il n'a pas reçu préalablement une autre indemnité pour le sinistre déclaré.
 - la copie du dépôt de plainte pour Vol, obtenue auprès des autorités compétentes, mentionnant les références de l'Appareil garanti, (marque, modèle et toute référence permettant d'identifier l'appareil (par exemple numéro de série) ainsi que les circonstances exactes du vol.
 - la copie de la lettre de l'opérateur confirmant la mise hors service de la carte SIM et le blocage du téléphone sur le territoire national.
 - la facture de remplacement de l'Appareil garanti mentionnant le nom et prénom de l'Adhèrent.
 - en cas de vol par Agression : le dépôt de plainte ainsi que tout justificatif de l'Aggression tel qu'un certificat médical ou un témoignage (attestation écrite, datée et signée de la main du témoin, mentionnant ses nom, prénoms, adresse et profession, accompagnée de la copie d'une pièce d'identité officielle),
 - en cas de vol par effraction : le dépôt de plainte ainsi que tout justificatif de l'effraction tel qu'une facture de serrurier, de garagiste, une copie de la déclaration effectuée par l'Adhèrent auprès de son assureur multirisques habitation ou automobile,
- L'Assureur, pour apprécier les circonstances du Sinistre et procéder à l'évaluation du montant de l'indemnité, pourra missionner un expert ou un enquêteur ou contacter tout émetteur de facture.**

4. GARANTIE PROTECTION DE L'IDENTITÉ

Définitions spécifiques à la garantie Protection de l'identité :

Adhèrent : voir les Définitions communes.

Litige : Désaccord ou contestation d'un droit, opposant l'Adhèrent à un Tiers, y compris le plan amiable. Le litige doit être né pendant la période garantie et résulter de faits nés pendant cette même période.

Sinistre : Refus opposé à une réclamation dont l'Adhèrent est l'auteur ou le destinataire – point de départ du délai dans lequel il doit être déclaré à Groupama Protection Juridique, conformément à l'article 4.6 « Formalités à accomplir pour la mise en jeu de la garantie Protection de l'identité ».

Tiers : toute personne physique autre que l'Assuré, son conjoint, son partenaire ou son concubin, ses ascendants ou ses descendants.

Période de garantie : Il s'agit de la période de validité de l'adhésion de l'Adhèrent aux présentes garanties d'assurance, comprise entre sa date d'effet et sa date de cessation.

4.1 Information juridique par téléphone

En cas d'usurpation de l'identité de l'Adhèrent ou d'atteinte à son e-réputation, ainsi que dans le but de prévenir la naissance d'un litige en rapport avec l'usurpation d'identité

ou l'e-réputation, une équipe de juristes spécialisés lui apporte un soutien en matière juridique en répondant par téléphone à toute demande d'ordre juridique.

L'Adhérent est ainsi renseigné sur ses droits et est informé sur les démarches à entreprendre lors d'une usurpation de son identité ou lors d'une atteinte à son e-réputation.

Ces renseignements sont accessibles sur simple appel téléphonique, sauf les jours fériés, du lundi au vendredi de 9h à 20h et le samedi de 9h à 12h, au numéro de téléphone 01 41 43 77 68 (Coût d'un appel local ou national selon tarifs des opérateurs de télécommunication en vigueur).

Les renseignements juridiques communiqués par Groupama Protection Juridique reposent sur les seuls éléments fournis par l'Adhérent et n'impliquent pas la prise en charge, d'un éventuel litige ultérieur.

4.2 Outil de « Veille e-reputation »

IProtego met à disposition de l'Adhérent Osculteo, un outil de veille internet accessible depuis internet à l'adresse suivante : <https://www.osculteo.com/boursorama/>.

Cet outil permet à l'Adhérent de surveiller les pages web indexées dans Google et visibles sur internet associées à son nom ainsi que les nouvelles apparitions de contenu public sur internet, ainsi que de recevoir ces nouvelles apparitions directement par courrier électronique. Cet outil permet à l'Adhérent de détecter rapidement toute possibilité de dégradation de son e-réputation. L'outil détecte les contenus publics publiés sur Internet.

Osculteo permet également de rechercher la présence de données privées associées à son nom pour un internaute, ainsi que de créer des recherches images, sur Google ou Facebook.

Les conditions générales d'utilisation du service sont décrites à l'adresse <https://www.osculteo.com/cgu>.

ATTENTION : cet outil ne donne pas accès aux contenus que des sites internet rendraient privés et qui ne seraient pas accessibles depuis les moteurs de recherche les plus couramment utilisés. L'outil détecte en priorité les nouveaux contenus publics en langue française sur la zone France.

L'Adhérent peut créer plusieurs recherches dans la limite de 4 par compte.

Chacune de ces recherches pourra être mise à jour par l'Adhérent 4 fois dans les 12 mois qui suivent la première recherche et associer le compte Facebook de l'Adhérent afin de :

- Visualiser sur une interface unique les photos publiées par lui au fil du temps ainsi que les photos publiées par d'autres personnes et sur lesquelles le nom de l'Adhérent est mentionné.
- L'Adhérent pourra le cas échéant supprimer la photo ou le tag en cliquant dessus et en étant redirigé au bon emplacement de la page adéquate sur Facebook.

4.3 Garanties « Usurpation d'identité »

4.3.1 Définitions propres à l'Usurpation d'identité

Usurpation d'identité : usage non autorisé des éléments d'identification et/ou d'authentification de l'identité de l'Adhérent par un tiers dans le but de réaliser une action frauduleuse entraînant un préjudice pour l'Adhérent.

Éléments d'identification de l'identité : tous les éléments de l'état civil de l'Adhérent, adresse postale physique, numéro de téléphone, carte d'identité, passeport, permis de conduire, carte grise ou numéro d'immatriculation d'un véhicule appartenant à l'Adhérent, relevé d'identité bancaire, numéro de Sécurité Sociale.

Éléments d'authentification de l'identité : identifiants, logins, mots de passe, adresses IP, adresses URL, numéro de carte bancaire, empreintes digitales.

4.3.2 Limite des garanties « Usurpation d'identité »

- Limite globale de la garantie : cette garantie est délivrée à concurrence d'un sinistre par année d'assurance.
- Territorialité : La garantie s'exerce en France, Principautés de Monaco et d'Andorre, dans les Etats de l'Union Européenne ainsi qu'en Suisse.

4.3.3 Nature des litiges d'usurpation d'identité garantis :

Lorsqu'un litige consécutif à l'usurpation de son identité oppose l'Adhérent, sur un plan amiable ou judiciaire à un tiers, dans le cadre de sa vie privée **et qu'il a déposé plainte**, Groupama Protection Juridique l'assiste et intervient pour obtenir la réparation du préjudice selon les modalités suivantes :

→ **Au titre de la garantie juridique**, Groupama Protection Juridique intervient notamment pour la défense des intérêts de l'Adhérent dans le cadre des actions (recours, injonctions, assignations, ...) engagées à son encontre à l'occasion de l'usurpation avérée de son identité.

→ **Au titre de la garantie Indemnitaire** dont les limites et le fonctionnement sont décrits ci-dessous à l'article 4.3.5, Groupama Protection Juridique intervient pour la prise en charge des pertes financières subies par l'Adhérent et consécutives à l'usurpation de son identité.

Attention : Groupama Protection Juridique n'intervient pas pour les litiges relevant de l'utilisation frauduleuse des moyens de paiement. Ainsi Groupama Protection Juridique n'intervient pas en cas de débit frauduleux sur le compte et/ou en cas d'utilisation de l'un de ses moyens de paiement chez un commerçant.

Outre les Exclusions Générales, sont également exclus :

- Toute action résultant de faits antérieurs à la prise d'effet de la garantie, sauf si l'Adhérent peut établir qu'il était dans l'impossibilité d'en avoir connaissance avant cette date.
- Toute action découlant d'une faute intentionnelle commise par l'Adhérent.
- Les litiges se rapportant à une activité politique ou syndicale.
- Les litiges relatifs à une usurpation d'identité commise par une personne ayant la qualité l'Adhérent, un membre de sa famille ou par une personne vivant habituellement à son foyer.
- Les litiges relatifs à une usurpation d'identité commise avec la complicité d'une personne ayant la qualité l'Adhérent.
- Les litiges lorsque le préjudice subi par l'Adhérent lui 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.

4.3.4 Prestations garanties au titre de la garantie juridique

Les prestations garanties débutent à réception des pièces communiquées par l'Adhérent conformément à ce qui est indiqué à l'article 4.6 « Formalités à accomplir pour la mise en jeu de la garantie Protection de l'identité ».

Groupama Protection Juridique n'intervient que lorsque l'Adhérent entend obtenir réparation d'un préjudice qu'il a subi et qu'il justifie d'un intérêt fondé en droit, ou lorsque qu'il est juridiquement fondé à résister à la demande d'un tiers. Ainsi,

Groupama Protection Juridique n'intervient que dans la mesure où l'affaire est défendable au regard des règles de droit en vigueur.

Les prestations peuvent prendre différentes formes :

→ Sur un plan amiable :

- La Consultation Juridique :

Dans le cadre d'une prestation personnalisée et au vu des éléments que l'Adhérent communique à Groupama Protection Juridique, ce dernier expose soit oralement, soit par écrit, les règles de droit applicables au cas de l'Adhérent et lui donne un avis sur la conduite à tenir.

- L'Assistance Amiable :

Après étude complète de la situation de l'Adhérent, Groupama Protection Juridique intervient directement auprès de son adversaire, afin de rechercher une issue négociée et conforme aux intérêts de l'Adhérent.

Lorsque l'appui d'un intervenant extérieur (expert / avocat) est nécessaire (notamment lorsque votre adversaire est représenté par un avocat), Groupama Protection Juridique prend en charge les frais et les honoraires de ce dernier dans les limites indiquées à l'article 4.5.2 « Plafonds dans le cadre de la gestion amiable ».

Lorsque Groupama Protection Juridique est amené à intervenir à l'amiable, l'Adhérent lui donne mandat pour procéder à toute démarche utile pour mettre fin au litige déclaré et garanti.

→ Sur un plan judiciaire :

- La Prise en charge des frais de procédure :

Lorsque le litige n'a pu se résoudre à l'amiable et est porté devant une juridiction ou une commission, Groupama Protection Juridique prend en charge les frais et les honoraires d'avocat et de procédure dans les limites indiquées à l'article 4.5.2 « Plafonds dans le cadre de la gestion judiciaire ».

4.3.5 Prestations garanties et plafond au titre de la garantie Indemnitaire

● **Modalités d'intervention** : la garantie indemnitaire intervient uniquement :

→ après la garantie Juridique, si l'intervention de Groupama Protection Juridique n'a pas permis le règlement du litige dans le délai maximum de 4 mois après la déclaration.

→ si l'usurpation d'identité survient pendant la période de garantie et donne lieu à dépôt de plainte pendant cette même période.

● **Objet de la garantie** : prise en charge des pertes financières subies par l'Adhérent suite à une utilisation frauduleuse de ses données personnelles directement consécutives à un dommage couvert (restitution frauduleuse, ligne de crédit, remboursement d'abonnement, frais de reconstitution de documents d'identité, frais d'acte notarié, surconsommation téléphonique...).

Les préjudices ne doivent avoir fait l'objet d'aucun remboursement ou d'acceptation de remboursement à l'Adhérent de la part des Organismes concernés.

● Plafond de la garantie Indemnitaire

La garantie indemnitaire s'exerce à concurrence de 1 500 € TTC par sinistre, sous réserve de ne pas dépasser les plafonds de prise en charge des sinistres tels que définis à l'article 4.5.1. « Plafonds de garantie par sinistre ».

En application du principe indemnitaire, l'Adhérent doit justifier des pertes financières qu'il a subies en communiquant à Groupama Protection Juridique l'ensemble des justificatifs nécessaires.

Après contrôle des pièces justificatives, Groupama Protection Juridique rembourse l'Adhérent sur la base des frais réels.

● Exclusions spécifiques à la garantie Indemnitaire:

Sont exclus :

- Les pertes subies devant être indemnisées par les prestataires de services de paiement conformément aux dispositions du Code monétaire et financier.
- Les pertes subies suite à l'utilisation frauduleuse de vos données personnelles lorsque l'Adhérent a agi par imprudence ou n'a pas mis en œuvre les mesures de protection et sécurité nécessaires.
- Les conséquences matérielles de la contamination du matériel informatique, de l'Adhérent, de son dysfonctionnement ou de sa destruction, ainsi que les frais engagés pour procéder aux opérations de décontamination et de reconstitution des données.
- Les frais consécutifs à l'utilisation frauduleuse des moyens de paiement de l'Adhérent, notamment en cas de débit frauduleux sur son compte et/ou en cas d'utilisation de l'un de ses moyens de paiement chez un commerçant.

4.4 Garantie « Atteinte à l'e-réputation »

L'atteinte à l'e-réputation consiste en une divulgation publique illégale d'informations relatives à la vie privée de l'Adhérent, sur les supports de communication tels que décrits ci-dessous, qui lui est préjudiciable.

Cette divulgation doit être constitutive d'une diffamation ou d'une injure dans le cadre de la seule vie privée de l'Adhérent.

Les documents, contenus ou informations illégalement divulgués doivent avoir été obtenus à l'insu de l'Adhérent ou sans son autorisation et ne pas avoir été réalisés par lui-même en présence du public.

4.4.1 Définitions propres à l'atteinte à l'e-réputation

Diffamation : La diffamation est une allégation ou imputation d'un fait qui porte atteinte à l'honneur ou à la considération de la personne à laquelle le fait est imputé.

Injure : L'injure est une expression publique outrageante, termes de mépris ou injectives, qui à l'inverse de la diffamation, ne réferme l'imputation d'aucun fait.

Supports de Communication concernés par l'e-réputation : Photo, vidéo, écrit, déclaration contenus sur un blog, un forum de discussion, un réseau social, un site web, un email public.

Enfouissement : IProtego produit ou met en place des contenus sur internet et optimisés pour le référencement naturel dans les moteurs de recherche sur des recherches effectuées depuis la France, sur la zone France, et parmi les résultats en langue française.

Les contenus sont définis en accord avec l'Adhérent et ont pour objectif de rétablir la bonne réputation du client.

La mise en place des contenus est progressive et peut prendre de quelques semaines à quelques mois.

L'enfouissement est toujours relatif à un mot clé, ou expression de recherche. Il est convenu que lorsqu'une prestation d'enfouissement est à mener, c'est toujours sur le mot clé : prénom nom (avec ou sans accents).

4.4.2 Limite de la garantie « Atteinte à l'e-reputation »

● Limite globale de la garantie : cette garantie est délivrée à concurrence d'un sinistre par année d'assurance.

- Territorialité : les interventions sont différentes selon la territorialité des litiges ainsi qu'il est décrit ci-dessous à l'article 4.4.4 « Prestations garanties au titre de l'atteinte à l'e-réputation ».

4.4.3 Nature des litiges « atteinte à l'e-réputation » garantis

Lorsqu'un litige consécutif à l'atteinte à son e-réputation, oppose l'Adhérent, sur un plan amiable ou judiciaire à un tiers dans le cadre de sa vie privée et **qu'il a déposé plainte**, Groupama Protection Juridique l'assiste et intervient pour obtenir la suppression du contenu et la réparation du préjudice.

En cas de sinistre ouvert auprès de Groupama Protection Juridique, et après acceptation du dossier par IProtego, la demande de suppression amiable consiste à prendre contact avec l'auteur, ou à défaut l'éditeur, ou à défaut l'hébergeur, en vue d'obtenir le retrait ou la modification de l'url causant le sinistre de l'Adhérent.

Dans le cas d'une validation de sinistre, IProtego peut entrer en contact avec les correspondants des sites Internet ou les hébergeurs des sites internet afin de demander à l'amiable, le retrait de l'information qui cause un préjudice à l'Adhérent.

L'Adhérent donne mandat à IProtego pour agir en son nom et que devra le cas échéant fournir des justificatifs d'identité sur simple demande d'IProtego.

Dans le cas où, l'atteinte e-réputation est causée par plusieurs pages web appartenant au même site web et donc au même éditeur, IProtego effectuera les demandes de suppression pour toutes les pages demandées appartenant au domaine concerné.

A défaut de suppression dans un délai de 75 jours des contenus portant atteinte à l'e-réputation de l'Adhérent, IProtego procédera à la prestation d'**enfouissement** pour rétablir la réputation de l'Adhérent telle qu'elle est décrite ci-dessous.

Outre les Exclusions Générales, sont également exclus :

- **Toute action résultant de faits antérieurs à la prise d'effet de la garantie, sauf si l'Adhérent peut établir qu'il était dans l'impossibilité d'en avoir connaissance avant cette date.**
- **Toute action découlant d'une faute intentionnelle commise par l'Adhérent.**
- **Les litiges se rapportant au Code de la propriété intellectuelle (notamment la protection des marques, brevets, droits d'auteurs, dessins et modèles).**
- **Les litiges se rapportant à une activité politique ou syndicale.**
- **Les litiges relatifs à une usurpation d'identité commise par une personne ayant la qualité d'Adhérent, un membre de sa famille ou par une personne vivant habituellement à son foyer.**
- **Les litiges relatifs à une usurpation d'identité commise avec la complicité d'une personne ayant la qualité d'Adhérent.**
- **Les litiges fondés sur le non-paiement de sommes dues par l'Adhérent, dont le montant ou l'exigibilité ne sont pas sérieusement contestables et toute intervention consécutive à son état d'insolvabilité ou de surendettement ou à celui d'un tiers.**
- **Les litiges relevant d'une garantie "Protection Juridique Recours" ou "Défense Pénale" incluse dans un autre contrat d'assurance.**
- **Les litiges résultant de la participation de l'Adhérent à l'administration d'une société, d'un groupement, d'une association.**
- **Les actions ou réclamations dirigées contre l'Adhérent en raison de dommages mettant en jeu sa 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.**

4.4.4 Prestations garanties au titre de l'atteinte à l'e-réputation

Les prestations garanties débutent à réception des pièces communiquées par l'Adhérent conformément à ce qui est indiqué à l'article 4.6 « Formalités à accomplir pour la mise en jeu de la garantie Protection de l'identité ».

Important : Elles peuvent prendre différentes formes qui varient selon la territorialité :

A) Pour les faits et événements survenus en France, Principautés de Monaco et d'Andorre, dans les Etats de l'Union Européenne ainsi qu'en Suisse

Lorsqu'un litige dont la nature est définie ci-dessus, oppose l'Adhérent à un tiers, Groupama Protection Juridique lui apporte ses conseils et son assistance.

Groupama Protection Juridique n'intervient que lorsque l'Adhérent entend obtenir réparation d'un préjudice qu'il a subi et qu'il justifie d'un intérêt fondé en droit, ou lorsque qu'il est juridiquement fondé à résister à la demande d'un tiers. Ainsi, Groupama Protection Juridique n'intervient que dans la mesure où l'affaire est défendable au regard des règles de droit en vigueur.

→ Sur un plan amiable :

- La Consultation Juridique :

Dans le cadre d'une prestation personnalisée et au vu des éléments que l'Adhérent communique à Groupama Protection Juridique, ce dernier expose soit oralement, soit par écrit, les règles de droit applicables au cas de l'Adhérent et lui donne un avis sur la conduite à tenir.

- L'Assistance Amiable :

Après étude complète de la situation de l'Adhérent, Groupama Protection Juridique intervient directement auprès de son adversaire, afin de rechercher une issue négociée et conforme aux intérêts de l'Adhérent.

Lorsque l'appui d'un intervenant extérieur (expert / avocat) est nécessaire (notamment lorsque votre adversaire est représenté par un avocat), Groupama Protection Juridique prend en charge les frais et les honoraires de ce dernier dans les limites indiquées à l'article 4.5.2 « Plafonds dans le cadre de la gestion amiable ».

Lorsque Groupama Protection Juridique est amené à intervenir à l'amiable, l'Adhérent lui donne mandat pour procéder à toute démarche utile pour mettre fin au litige déclaré et garanti.

→ Sur un plan judiciaire :

- La Prise en charge des frais de procédure :

Lorsque le litige n'a pu se résoudre à l'amiable et est porté devant une juridiction ou une commission, Groupama Protection Juridique prend en charge les frais et les honoraires d'avocat et de procédure dans les limites indiquées à l'article 4.5.2 « Plafonds dans le cadre de la gestion judiciaire ».

A défaut de succès du traitement à l'amiable réalisé par Groupama Protection Juridique, après un délai de 75 jours suivant la déclaration du litige et parallèlement à une éventuelle intervention amiable ou judiciaire, l'Adhérent est mis en relation avec IProtego qui procédera à la prestation d'enfouissement.

→ Enfouissement :

Dans la limite d'un enfouissement de 10 supports par an (par « support », on entend adresse URL / Uniform Ressource Locator distincte).

L'enfouissement consiste à faire reculer de 10 positions (supports) le résultat négatif sur l'index du moteur de recherche Google, sur le mot clé : prénom nom (avec ou sans accents).

IProtego procède à l'enfouissement dans un but de rétablir la réputation de l'Adhérent en mettant en œuvre une obligation de moyens et non de résultats. En outre, l'Adhérent est informé et ce nonobstant les dispositions de la clause responsabilité que IProtego malgré tous ses efforts ne saurait être responsable de la réaction des tiers à l'égard des contenus publiés et validés par l'Adhérent. La responsabilité de IProtego ne saurait dès lors être engagée.

IProtego s'engage donc à mettre en œuvre tous les moyens utiles à la bonne fin de l'opération sans garantir un rétablissement complet de la réputation de l'Adhérent.

La mission d'enfouissement porte sur le moteur de recherche Google.

Attention : cette prestation ne comporte aucune prise en charge financière.

B) Pour les faits et événements survenus dans le reste du monde

Lorsqu'un litige dont la nature est définie ci-dessus, l'oppose à un tiers, l'Adhérent est mis en relation avec IProtego qui réalisera pour son compte les prestations suivantes :

→ **Traitement amiable :**

Par « traitement amiable », on entend l'intervention pour une unique adresse URL / Uniform Ressource Locator distincte.

Cette prestation est délivrée dans la limite de 1 traitement amiable par an.

Dans le cas d'une validation de sinistre, IProtego peut entrer en contact avec les correspondants des sites Internet ou les hébergeurs des sites internet afin de demander à l'amiable, le retrait de l'information préjudiciable de l'Adhérent.

L'Adhérent est informé qu'il donne mandat à IProtego pour agir en son nom et qu'il devra le cas échéant fournir des justificatifs d'identité.

Attention : cette prestation ne comporte aucune prise en charge financière.

→ **Enfouissement :**

Cette prestation est délivrée dans la limite d'un enfouissement de dix supports de données par an par mot clé. (Par « support », on entend adresse URL / Uniform Ressource Locator distincte, par mot clé, on entend l'expression de recherche sur le résultat négatif apparaît).

Si la phase de « traitement amiable » n'aboutit pas IProtego met en place des contenus sur internet en langue française, optimisés pour le référencement naturel dans les moteurs de recherche sur des recherches effectuées depuis la France, sur la zone France, et parmi les résultats en langue française.

Les contenus sont définis en accord avec l'Adhérent qui doit valider les contenus fournis par IProtego afin que IProtego puisse les publier. La mise en place des contenus est progressive et peut prendre de quelques semaines à plusieurs mois.

IProtego met tout en œuvre pour assurer le rétablissement de la réputation de l'Adhérent, il ne saurait toutefois anticiper la réaction des tiers dès lors les contenus publiés. La responsabilité de IProtego ne saurait dès lors être engagée.

IProtego met en œuvre une obligation de moyens et non de résultat. IProtego s'engage donc à mettre en œuvre tous les moyens utiles à la bonne fin de l'opération sans garantir que le résultat soit atteint.

→ **Attention : cette prestation ne comporte aucune prise en charge financière.**

4.5 Plafonds, frais garantis et modalités de paiement au titre des garanties « usurpation d'identité » et « atteinte à l'e-réputation »

En cas de sinistre garanti, Groupama Protection Juridique prend en charge, dans les conditions indiquées, les frais et honoraires d'avocat, d'huissier de justice ainsi que les frais de procédure, sous réserve qu'ils soient exposés avec son accord préalable pour la défense des intérêts de l'Adhérent ou qu'ils soient justifiés par l'urgence.

4.5.1 Plafonds de garantie par sinistre

Groupama Protection Juridique prend en charge les frais et honoraires indiqués ci-après :

- pour la **France, Principautés de Monaco et d'Andorre**, dans la limite du plafond de garantie de **10.000 euros TTC par sinistre**, quel que soit le nombre d'adversaires et les fondements juridique mis en œuvre.
- pour les autres pays, dans la limite du plafond de garantie de **3.000 euros TTC par sinistre**, quel que soit le nombre d'adversaires et les fondements juridique mis en œuvre.

ATTENTION : les indemnisations au titre de la garantie Indemnitaire « Usurpation d'identité » telle que décrite à l'article 4.3.5 viennent également s'imputer sur les plafonds prévus ci-dessus.

4.5.2 Frais et honoraires garantis par sinistre

Ces différents montants sont cumulables, sous réserve de ne pas dépasser le plafond prévu ci-dessus au paragraphe 4.5.1 « Plafonds de garantie par sinistre ». Ils s'entendent toutes taxes comprises :

- Plafonds dans le cadre de la gestion amiable :

Dans le cadre de la défense amiable du dossier, Groupama Protection Juridique peut être amené à faire appel à des intervenants extérieurs (ex : expert ou avocat – notamment lorsque l'adversaire est lui-même représenté par un avocat).

Il s'agit des diligences effectuées par l'ensemble des intervenants (expertise amiable, avocats ...) pris en charge pendant la phase amiable, dans la limite de 750 Euros (incluant le Plafond amiable pour les diligences effectuées par l'avocat fixé à : 200 € en cas d'échec de la transaction et 500 € en cas de transaction aboutie et exécutée).

- Plafonds dans le cadre de la gestion judiciaire :

Lorsque le dossier fait l'objet d'une procédure, des dépenses d'honoraires et de frais peuvent être engagées. Elles sont prises en charge dans les limites suivantes :

- **Plafond Expertise Judiciaire :** il s'agit de l'expert judiciaire désigné à la demande de l'Adhérent après accord préalable de Groupama Protection Juridique : **2300 euros TTC.**
- **Plafond Huissier de justice :** les frais et honoraires d'huissier de justice sont pris en charge dans la limite des textes régissant leur profession.
- **Plafonds avocat :** Ce sont les honoraires, y compris ceux d'étude et les frais inhérents à la gestion du dossier (déplacement, secrétariat, photocopies, téléphone ...), dûment justifiés, que nous sommes susceptibles de verser à votre conseil pour l'obtention d'une ordonnance, d'un jugement ou d'un arrêt. Ces frais et honoraires sont pris en charge à hauteur des montants TTC précisés dans le tableau ci-dessous :

INTERVENTION	Euros TTC
ASSISTANCE	
Référé	500 €
Juridiction statuant avant dire droit	400 €
Tribunal d'instance - Juge de proximité	600 €
Tribunal de grande instance	1 000 €
Tribunal administratif	1 000 €
Tribunal de Commerce	800 €
Juridiction statuant avant dire droit	400 €
Tribunal d'instance – Juge de proximité	600 €
Tribunal de grande instance	1 000 €
CONTENTIEUX PENAL	
Tribunal de police	
- avec constitution de partie civile de l'assuré et 5ème classe	600 €
- sans constitution de partie civile (sauf 5ème classe)	380 €
Tribunal correctionnel	700 €
Médiation pénale	450 €
APPEL	
Cour d'Appel	1 500 €
Requête devant le 1er Président de la Cour d'appel	400 €
HAUTES JURIDICTIONS	
Cour de Cassation – Conseil d'Etat	1 500 €
EXECUTION	
Juge de l'exécution	400 €
Suivi de l'exécution	150 €
Transaction menée jusqu'à son terme	535 €

Ne sont pas pris en charge :

- Les frais de déplacement et vacations correspondantes, lorsque l'avocat est amené à se déplacer en dehors du ressort de la Cour d'Appel dont dépend son Ordre,
- Les condamnations, les dépens et frais exposés par la partie adverse, que le Tribunal estime équitable de vous faire supporter si vous êtes condamné, ceux que vous avez accepté de supporter dans le cadre d'une transaction amiable, ou en cours ou en fin de procédure judiciaire,
- Les cautions pénales ainsi que les consignations de partie civile,
- Les frais et honoraires d'enquête pour identifier ou retrouver votre adversaire ou connaître la valeur de son patrimoine,
- Les sommes réclamées par l'administration, les taxes, droits et pénalités.
- Les frais engagés sans notre consentement pour l'obtention de constats d'huissier, d'expertise amiable ou de toutes autres pièces justificatives à titre de preuve sauf cas d'urgence,
- Les honoraires de résultat,
- Les frais et honoraires d'avocat postulant.

4.5.3 Modalités de paiement

Les modalités de paiement diffèrent selon la juridiction territorialement compétente :

- **France, Principautés de Monaco et d'Andorre** : Groupama Protection Juridique acquittera directement auprès des intervenants concernés, sans excéder les budgets définis ci-dessous, les frais garantis.

- **Autres pays garantis** : il appartient à l'Adhérent, sous réserve du respect des conditions prévues à l'article 4.6 « Formalités à accomplir pour la mise en jeu de la garantie Protection de l'identité », de saisir son conseil. Groupama Protection Juridique remboursera l'Adhérent dans les 10 jours ouvrés de la réception des justificatifs, les frais et honoraires garantis dans la limite définie au paragraphe « Plafonds de garantie par sinistre ».

4.6 Formalités à accomplir pour la mise en jeu de la garantie Protection de l'identité
Tout sinistre susceptible de mettre en jeu la garantie doit être déclaré, par écrit, à : **GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE TSA 41234, 92919 LA DEFENSE CEDEX**

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 l'Adhérent en a eu connaissance ou à compter du refus opposé à une réclamation dont il étes l'auteur ou le destinataire, sous peine de déchéance de la garantie, s'il est établi que le retard dans la déclaration cause un préjudice à l'Assureur, conformément à l'article L.113-2 du Code des Assurances.

Dans le cadre de cette déclaration, l'Adhérent doit indiquer le numéro de la garantie (n°504 789) et également communiquer à l'Assureur dans les meilleurs délais, tous renseignements, documents et justificatifs nécessaires à la défense de ses intérêts ou tendant à établir la matérialité ou l'existence du litige.

ATTENTION : L'Assureur ne prend 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 l'Adhérent peut justifier d'une urgence à les avoir engagés.

4.7 Libre choix du défenseur

Lorsque l'intervention d'un avocat ou de toute personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur, pour défendre, représenter ou servir les intérêts de l'Adhérent est nécessaire, celui-ci en a le libre choix. L'Assureur peut, à la demande écrite de l'Adhérent, si ce dernier n'en connaît aucun, en mettre un à sa disposition

Avec son défenseur, l'Adhérent a 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 l'Assureur de gérer, de façon indépendante, un litige qui oppose, par exemple,

deux assurés.

4.8 Arbitrage

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

4.8.1 L'Adhérent a la faculté de soumettre ce désaccord à une tierce personne librement désignée par lui, 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,
- d'informer l'Assureur de cette désignation.

Les honoraires de la tierce personne, librement désignée par l'Adhérent, sont pris en charge par l'Assureur dans la limite de **200 € TTC**.

4.8.2 Conformément à l'article L.127-4 du Code des Assurances, ce désaccord peut être soumis à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord entre l'Assureur et l'Adhérent 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 l'Assureur, sauf décision contraire de la juridiction saisie.

Si l'Adhérent engage à ses frais, une procédure contentieuse et obtient une solution plus favorable que celle proposée par l'Assureur ou que celle proposée par l'arbitre, le premier lui rembourse les frais exposés pour l'exercice de cette action, dans la limite de la garantie.

4.9 Subrogation

Dès lors que l'Assureur expose des frais externes, il est susceptible de récupérer une partie ou la totalité des sommes qu'il a déboursées pour le compte de l'Adhérent. L'Assureur est alors subrogé dans les conditions prévues à l'article L.121-12 du Code des assurances, dans les droits et actions que l'Adhérent possède contre les tiers, en remboursement des sommes qui lui 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 la charge de l'Adhérent et sous réserve qu'il puisse en justifier, l'Assureur s'engage à ce que l'Adhérent soit désintéressé en priorité sur les sommes allouées, le solde revenant, le cas échéant, à l'Assureur dans la limite des frais engagés par ses soins.

Dispositions générales

Modification de l'adhésion aux garanties d'assurance :

- L'Adhérent modifie lui-même ses informations personnelles directement sur le site internet de BOURSORAMA en se connectant à son espace client.
- Les conditions de BOURSORAMA PROTECTION PRO peuvent être modifiées chaque année à l'échéance annuelle de l'adhésion, et notamment le montant de la cotisation. L'Adhérent en est informé par écrit au moins 2 mois à l'avance et peut mettre fin à son adhésion par tous les moyens à sa convenance, au moins 2 mois avant l'échéance annuelle de son adhésion.

Effet et durée de l'adhésion : l'adhésion prend effet le jour de la signature du Bulletin d'Adhésion par l'Adhérent, sous réserve du paiement de la cotisation. Elle est conclue pour une durée d'un an et se renouvelle ensuite par tacite reconduction, à son échéance, chaque année.

Résiliation de l'adhésion : l'adhésion à BOURSORAMA PROTECTION PRO prend fin :

- De plein droit en cas de clôture du (des) Compte(s) assuré(s) ouvert(s) à BOURSORAMA dont l'Adhérent est titulaire ou Co-titulaire, figurant sur le Bulletin d'Adhésion (sauf s'il s'agit d'un transfert de compte au sein de BOURSORAMA);
- De plein droit en cas de résiliation du contrat d'assurance collective de dommages souscrit par BOURSORAMA, l'adhésion prenant fin à l'échéance annuelle qui suit celle de la date de résiliation du contrat d'assurance collective de dommages. L'Adhérent est informé de cette résiliation par écrit par BOURSORAMA au plus tard 2 mois avant l'échéance annuelle de son adhésion.
- A l'initiative de l'Adhérent : Chaque année à l'échéance annuelle de son adhésion, l'Adhérent résilie lui-même son adhésion directement sur le site internet de BOURSORAMA en se connectant à son espace client. A l'initiative de l'Assureur : chaque année soit à l'échéance annuelle de l'adhésion (BOURSORAMA devant en informer l'Adhérent par lettre recommandée, au plus tard 2 mois avant la date de l'échéance) soit en cas de non-paiement des cotisations le cas échéant (procédure prévue par l'article L 113-3 du Code des Assurances).
- Par l'Assureur, l'administrateur ou le mandataire judiciaire
- En cas de procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire. La résiliation intervient de plein droit si dans les 30 jours de la mise en demeure que nous avons adressée à l'administrateur judiciaire, celui-ci n'a pas pris position sur la continuation des contrats (Articles L 622-13, L 631-14 et L 641-11-1 du code de commerce).
- Les délais de résiliation indiqués ci-dessus sont décomptés à partir de l'envoi de la lettre recommandée, le cachet de La Poste faisant foi ou s'il s'agit d'une lettre recommandée électronique, sur la preuve de son dépôt selon les modalités prévues à l'article 2 du décret n°2011-144 du 2 février 2011 relatif à l'envoi d'une lettre recommandée par courrier électronique pour la conclusion ou l'exécution d'un contrat.

Cotisation ou gratuité de la cotisation ? : le cas échéant, la cotisation annuelle T.T.C., dont le montant figure sur le Bulletin d'Adhésion, est automatiquement prélevée (à l'adhésion puis selon la périodicité choisie) par BOURSORAMA sur le compte de l'Adhérent désigné sur le Bulletin d'Adhésion.

Expertise/Enquête :

- **Pour les garanties Protection Moyens de Paiement, Protection Clés/Papiers et Protection Tous nomades** : Allianz IARD peut missionner un expert ou un enquêteur pour apprécier les circonstances du sinistre et procéder à l'évaluation de l'indemnité.

Paiement de l'indemnité :

- **Pour les garanties Protection Moyens de Paiement, Protection Clés/Papiers et Protection Tous nomades** : toute indemnité est payée dans les 15 jours ouvrés qui suivent la réception, par Gras Savoye / BOURSORAMA PROTECTION PRO de l'ensemble des pièces que l'Adhérent doit fournir et, le cas échéant, du rapport de l'expert ou de l'enquêteur.

Territorialité : les garanties du présent contrat sont valables dans le Monde entier.

- **Pour la garantie Protection de l'identité** : Voir article 4.

Territorialité : les garanties du présent contrat sont valables dans le Monde entier sauf la garantie Protection de l'identité pour laquelle la territorialité spécifique est précisée à l'article 4.

Prescription : Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du

contrat d'assurance sont fixées par les articles L 114-1 à L 114-3 du Code des assurances reproduits ci-après :

Article L 114-1 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'Adhérent 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'Adhérent 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'Adhérent 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'Adhérent.

Article L 114-2 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'Adhérent en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'Adhérent à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Article L 114-3 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 visées à l'article L114-2 du Code des assurances sont énoncées aux articles 2240 à 2246 du Code civil reproduits ci-après.

Article 2240 du Code civil : La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription.

Article 2241 du Code civil : La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure.

Article 2242 du Code civil : L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance.

Article 2243 du Code civil : L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée.

Article 2244 du Code civil : Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée.

Article 2245 du Code civil : L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

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

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

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

Pour prendre connaissance de toute mise à jour éventuelle des dispositions précitées, nous vous invitons à consulter le site Officiel «www.legifrance.gouv.fr»

Réclamation :

- **Pour les garanties Protection Moyens de Paiement, Protection Clés/Papiers et Protection Tous nomades :** en cas de difficultés relatives à son adhésion, l'Adhérent doit adresser un courrier à Gras Savoye/ BOURSORAMA PROTECTION PRO - TSA 34287 - 77283 AVON CEDEX

Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser votre réclamation par simple lettre ou courriel à l'adresse suivante :

**Allianz - Relation Clients,
Case Courrier S1803
1, cours Michelet – CS 30051
92076 Paris La Défense Cedex
clients@allianz.fr**

Allianz France adhère à la charte de la médiation de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances. Aussi, en cas de désaccord persistant et définitif, vous avez la faculté, après épuisement des voies de traitement internes indiquées ci-dessus, de faire appel au **Médiateur indépendant** dont les coordonnées postales sont les suivantes :

La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris cedex 09,
et ceci sans préjudice des autres voies d'actions légales.

En cas de souscription de votre contrat d'assurance en ligne, vous avez la possibilité en qualité de consommateur, de recourir à la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

- Pour la garantie Protection de l'identité :

1° En cas de réclamation concernant la garantie, sa commercialisation ou le traitement de son dossier, l'Adhérent peut écrire à Groupama Protection Juridique « Service Qualité » TSA 41234, 92919 LA DEFENSE CEDEX.

Ce service s'engage à compter de la réception de la réclamation, à en accusé réception dans un délai de 10 jours ouvrables sauf s'il y a été répondu entre temps, et en tout état de cause à la traiter dans un délai de 30 jours ouvrables.

En cas de désaccord persistant et définitif, l'Adhérent peut saisir la Médiation de l'Assurance, par courrier à l'adresse postale Médiation de l'Assurance – TSA 50110 - 75441 Paris cedex 09.

2° En cas de réclamation concernant l'outil de veille e-réputation Osculte ou le volet technique de la garantie « Atteinte à l'e-réputation », l'Adhérent peut écrire IProtego SAS, Service Osculte, 13 rue Trigance 13002 Marseille

Informatique et Liberté : l'Adhérent est informé que les informations recueillies font l'objet de traitements destinés à la gestion de la présente demande et à la relation commerciale. Certains de ces traitements sont susceptibles d'être effectués par des prestataires dans ou hors d'Europe. Sauf opposition de la part de l'Adhérent, ses données pourront aussi être utilisées par Gras Savoye dont les coordonnées figurent sur le présent document dans un but de prospection pour les produits d'assurances qu'il distribue. Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, telle que modifiée par la loi du 6 août 2004, l'Adhérent bénéficie d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de suppression et d'opposition relatif aux données le concernant en adressant une demande écrite à l'adresse suivante.

- **Pour les garanties Protection Moyens de Paiement, Protection Clés/Papiers et Protection Tous nomades, l'Adhérent doit s'adresser à Gras Savoye Immeuble Quai 33, 33 Quai de Dion Bouton, CS 7001 92817 Puteaux Cedex.**

- **Pour la garantie Protection de l'identité :**

1° L'Adhérent doit s'adresser à **Groupama Protection Juridique « Service Clientèle », TSA 41234, 92919 LA DEFENSE CEDEX.**

La réponse lui sera apportée dans un délai maximum de 30 jours.

Attention : Les communications téléphoniques avec les services de Groupama Protection Juridique peuvent faire l'objet d'un enregistrement dans le seul but de pouvoir améliorer la qualité de ses prestations.

L'Adhérent peut avoir accès à ces enregistrements en adressant sa demande par écrit à l'Assureur étant précisé qu'ils sont conservés pendant un délai maximum de 2 mois.

2° Concernant l'outil de veille e-réputation Osculte ou le volet technique de la garantie « Atteinte à l'e-réputation », l'Adhérent adresse sa demande par courrier à l'adresse suivante : IProtego SAS, CIL, 45, rue Frédéric Joliot Curie, 13013 Marseille. Une réponse lui sera transmise dans les 30 jours suivant la réception de sa demande.

Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, l'assureur se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les Autorités compétentes conformément à la réglementation en vigueur

Information sur les garanties légales

La souscription du contrat « Boursorama Protection Pro » ne saurait faire obstacle à ce que l'Adhérent bénéficie de la garantie légale relative aux défauts cachés au sens des articles 1641 à 1649 du Code civil ainsi que de la garantie relative aux défauts de conformité au sens des articles L 211-4, L 211-5 et L 211-12 du Code de la consommation.

Le contrat ne se confond pas avec lesdites garanties légales, ni ne les remplace.

Les articles concernés, dont la mention est obligatoire, sont mentionnés ci-après.

Article L211-4 du Code de la consommation : Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L211-5 du Code de la consommation : Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1° Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L211- 12 du Code de la consommation : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article 1641 du Code civil : Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 alinéa 1 du Code civil : L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Subrogation : Conformément aux dispositions de l'article L 121-12 du Code des Assurances, l'assureur est subrogé, jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par lui, dans les droits et actions de l'Adhérent contre les tiers responsable du sinistre.

Dans le cas où la subrogation ne pourrait plus, du fait de l'Adhérent, s'opérer en faveur de l'Assureur, ce dernier sera alors déchargé de ses obligations à l'égard de l'Adhérent dans la mesure où aurait pu s'exercer la subrogation.

Déclaration de vos autres assurances

Si des garanties prévues par le contrat sont (ou viennent à être) assurées en tout ou partie auprès d'un autre Assureur, l'Adhérent doit en informer immédiatement l'assureur et lui indiquer les sommes assurées.

En cas de sinistre, l'adhérent peut obtenir l'indemnisation de ses dommages auprès de l'Assureur de son choix, car ces Assurances jouent dans les limites de leurs garanties.

Attention : Si plusieurs assurances contre un même risque sont souscrites de façon frauduleuse ou dolosive, la nullité des contrats peut être prononcée et des dommages et intérêts peuvent être demandés (Article L 121-3 du Code des assurances, 1er alinéa).

Sanctions en cas de fausse déclaration : Toute fausse déclaration intentionnelle, omission ou déclaration inexacte du risque ou des circonstances nouvelles qui ont pour conséquences, soit d'aggraver les risques, soit d'en créer de nouveaux, entraîne l'application des sanctions suivantes prévues par le Code des assurances :

- Si elle est intentionnelle (Article L 113-8 du Code des assurances) :
 - la nullité du contrat,
 - les cotisations payées sont acquises à l'assureur et celui-ci a le droit, à titre de dédommagement, au paiement de toutes les cotisations échues,
 - l'Adhérent doit rembourser à l'assureur les indemnités versées à l'occasion des sinistres qui ont affecté le contrat de l'Adhérent.
- Si elle n'est pas intentionnelle (Article L 113-9 du Code des assurances) :
 - l'augmentation de la cotisation ou la résiliation du contrat lorsqu'elle est constatée avant tout sinistre,
 - la réduction des indemnités dans le rapport entre la cotisation payée et celle qui

aurait dû l'être si la déclaration avait été conforme à la réalité, lorsqu'elle est constatée après sinistre.

Attention

L'Adhérent perdra tout droit à indemnité si, volontairement, il fait de fausses déclarations sur la date, la nature, les causes, circonstances ou conséquences du sinistre, la date et la valeur d'achat du bien assuré, ou sur l'existence d'autres assurances pouvant garantir le sinistre. Il en sera de même s'il emploie sciemment des documents inexacts comme justificatifs ou use de moyens frauduleux.

Si des indemnités ont déjà été payées, elles doivent être remboursées à l'assureur.

Dans tous les autres cas où l'Adhérent ne respecte pas les formalités énoncées au présent article (sauf cas fortuit ou de force majeure) et si l'assureur prouve que ce non-respect lui a causé un préjudice, il peut réclamer à l'adhérent une indemnité proportionnelle à ce préjudice.

Lutte anti blanchiment : Les contrôles que l'assureur est légalement tenu d'effectuer au titre de la lutte contre le blanchiment d'argent et contre le financement du terrorisme, notamment sur les mouvements de capitaux transfrontaliers, peuvent le conduire à tout moment à demander à l'Adhérent des explications ou des justificatifs, y compris sur l'acquisition des biens assurés. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004 et au Code monétaire et financier, l'Adhérent bénéficie d'un droit d'accès aux données le concernant en adressant un courrier à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Loi applicable – Tribunaux compétents : Les relations précontractuelles et contractuelles sont régies par la loi française et principalement le Code des assurances.

Toute action judiciaire relative au présent contrat sera de la seule compétence des tribunaux français.

Toutefois si l'Adhérent est domicilié dans la Principauté de Monaco, les tribunaux monégasques seront compétents en cas de litige entre l'Adhérent et l'assureur.

Langue utilisée : La langue utilisée dans le cadre des relations précontractuelles et contractuelles est la langue française.