

CONTRAT COLLECTIF D'ASSURANCE DE PROTECTION JURIDIQUE

souscrit par l'Association Occitane pour favoriser le crédit et l'épargne
des fonctionnaires et agents des services publics

auprès de

Matmut Protection Juridique

NOTICE D'INFORMATION

Assistance Juridique VIE PRIVÉE



Ayant reçu agrément par arrêté du 1^{er} octobre 1999
pour pratiquer les opérations correspondant à la branche 17
(protection juridique) mentionnée à l'article R.321-1
du Code des Assurances

Société anonyme au capital de 7 500 000 €
entièrement libéré
Entreprise régie par le Code des Assurances
N° 423 499 391 RCS Rouen

Adresse du Siège social :
66 rue de Sotteville
76100 Rouen



ACEF OCCITANE
Association déclarée à la
Préfecture du Tarn le 23/09/2013

N° 521 882 100 SIREN

Adresse du Siège social :
Avenue Maryse Bastié
46022 Cahors

DÉFINITIONS

- **Souscripteur** : l'ACEF OCCITANE.
- **Vous** : l'Assuré c'est-à-dire :
 - le fonctionnaire et l'agent des services publics adhérents de l'ACEF OCCITANE,
 - et, **s'ils vivent sous le toit de sa résidence principale** :
 - son conjoint,
 - leurs enfants mineurs.
- **Conjoint** : les personnes :
 - mariées,
 - unies par un pacte civil de solidarité,
 - vivant sous le même toit de telle sorte qu'elles puissent être communément regardées comme formant un couple.
- **Nous** : Matmut Protection Juridique.
- **Tiers** : les personnes qui n'ont pas la qualité d'assuré au titre de ce contrat.
- **Sinistre** : litige ou différend concrétisé par le refus opposé à une réclamation dont vous êtes l'auteur ou le destinataire.

ARTICLE 1 - QUEL EST L'OBJET DU CONTRAT ?

Il est destiné à vous permettre de bénéficier de la garantie d'Assistance Juridique Vie privée de Matmut Protection Juridique dans les conditions visées à la présente NOTICE D'INFORMATION.

ARTICLE 2 - QUELS SONT LES LITIGES OU DIFFÉRENDS GARANTIS ?

Vous bénéficiez d'une aide juridique en cas de litige ou différend vous opposant à un tiers en votre qualité de particulier, survenant dans le cadre de votre vie privée ou de vos relations avec votre employeur, et s'étant produit :

- durant la période où vous conservez la qualité d'assuré, et
- pendant la durée du contrat collectif d'assurance de Protection Juridique nous liant à l'ACEF OCCITANE.

ARTICLE 3 - QUELLE EST LA TERRITORIALITÉ DU CONTRAT ?

La garantie s'applique en cas de litige ou différend survenu en France métropolitaine, dans les Départements et Régions d'Outre-Mer et en Principauté de Monaco.

ARTICLE 4 - QUELS SONT LES SERVICES DONT VOUS BÉNÉFICIEZ ?

Nous mettons à votre disposition :

- un **service d'Assistance Juridique par téléphone** qui répond aux questions d'ordre juridique que vous vous posez, vous informe sur vos droits et obligations, vous apporte une aide afin de prendre une décision ou de trouver une solution à vos problèmes,
- un **service d'Assistance Juridique de proximité** qui vous permet de rencontrer sur rendez-vous l'un de nos Assistants Juridiques, lorsqu'un examen approfondi des documents en votre possession et une consultation s'avèrent nécessaires.

ARTICLE 5 - QUELS SONT LES DOMAINES D'INTERVENTION ?

Notre service d'Assistance Juridique vous permet d'obtenir des avis et conseils en cas de litige ou différend pouvant survenir notamment à l'occasion de :

- vos relations avec votre bailleur, vos voisins, les représentants de votre copropriété ou de votre lotissement, votre employeur, les administrations,
- toute prestation de services (banque, téléphonie, vente par correspondance, voyage, club de sports, déménagement...), commande ou réalisation de travaux,

- l'achat, la vente, la location, le prêt ou l'entretien de l'ensemble de vos biens mobiliers et immobiliers,
- toute opération de construction immobilière que vous faites entreprendre.

ARTICLE 6 - QUE DEVEZ-VOUS FAIRE EN CAS DE LITIGE OU DIFFÉREND ?

Dès que vous avez connaissance d'un litige ou d'un différend, vous devez :

TÉLÉPHONER AU 02 35 03 62 20
(numéro non surtaxé)
du lundi au vendredi de 8 h à 18 h

Ce numéro correspond à un service de conseillers juridiques par téléphone qui répond aux questions d'ordre juridique que vous vous posez, vous informe sur vos droits et vos obligations.

Si nécessaire, il vous communique les coordonnées de l'Assistant Juridique que vous pouvez rencontrer et vous devez dans ce cas :

PRENDRE RENDEZ-VOUS AVEC NOTRE ASSISTANT JURIDIQUE

Si votre situation nécessite une action en justice et que vous ne connaissez pas d'avocat susceptible de vous représenter, nous vous communiquons les coordonnées de la Maison de l'Avocat ou, à **vos demande expresse**, celles d'un avocat.

ARTICLE 7 - QUELS SONT LES LITIGES OU DIFFÉRENDS NON GARANTIS ?

Sont exclus les litiges ou différends relatifs :

- à votre **activité professionnelle non salariée**,
- à votre **qualité de représentant légal, de dirigeant, d'administrateur, rémunéré ou non, d'associé, d'actionnaire ou de caution d'une personne morale**,
- à vos **relations avec le souscripteur**.

ARTICLE 8 - PRESCRIPTION

Toute action dérivant du présent contrat, qu'il s'agisse de sa validité ou de son exécution, est prescrite par deux ans à compter de l'événement qui lui donne naissance, dans les conditions déterminées par les articles L.114-1, L.114-2 et L.114-3 du Code des Assurances.

Toutefois, ce délai ne court :

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

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de 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 peut être interrompue :

- par l'une des causes ordinaires :
 - la reconnaissance par le débiteur du droit du créancier (article 2240 du Code Civil),
 - une demande en justice, même en référé, même portée devant une juridiction incompétente ou annulée par l'effet d'un vice de procédure (article 2241 du Code Civil),
 - un acte d'exécution forcée (article 2244 du Code Civil),

ainsi que dans les cas suivants :

- la désignation d'un expert à la suite d'un sinistre,
- l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception par notre Société à vous-même en ce qui concerne le paiement des cotisations ou par vous-même à notre Société en ce qui concerne le règlement des frais, honoraires et sommes garantis.

Les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription biennale, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

ARTICLE 9 - TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Information du client sur les modalités d'examen des réclamations conformément à la Recommandation de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution et sur la Médiation conformément au Titre I^{er} du Livre VI du Code de la Consommation (parties législative et réglementaire).

I Définition

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

2 Traitement des réclamations

A - Recours hiérarchique et Service « Réclamations »

1 - Recours hiérarchique

En cas de désaccord entre vous et nous, à l'occasion de la distribution, de la gestion du présent contrat ou du règlement d'un sinistre, vous devez tout d'abord vous adresser à l'Agence ou au Service qui est à l'origine de ce désaccord, afin que toutes les explications éventuellement nécessaires vous soient apportées.

Si vous maintenez votre contestation malgré ces explications, votre réclamation est soumise à la hiérarchie du décisionnaire, qui examine le bien-fondé de votre requête.

2 - Service « Réclamations »

Si le recours hiérarchique ne permet pas de mettre un terme à notre différend, vous avez la possibilité de saisir le Service « Réclamations » de notre Groupe, 66 rue de Sotteville 76030 Rouen Cedex 01.

3 - Délais de réponse

À chaque stade de la procédure décrite ci-avant, un courrier vous est adressé dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de votre réclamation. Il vous fait part de la position retenue ou, si votre demande nécessite une instruction complémentaire, vous avise du délai dans lequel notre décision vous sera communiquée.

Sauf circonstances particulières, nous nous engageons à vous répondre au plus tard dans le délai de deux mois à compter de la réception de votre réclamation.

B - Médiation

1 - Modalités de saisine

Si votre désaccord persiste après la réponse du Service « Réclamations », vous pouvez saisir directement le Médiateur de l'Assurance en lui écrivant à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

ou en accédant à son site internet mediation-assurance.org (sur lequel vous pouvez obtenir toutes les informations relatives au dispositif mis en place par la Profession).

Le Médiateur de l'Assurance ne peut toutefois être saisi que pour les litiges portant sur l'application ou l'interprétation du contrat souscrit. Sont notamment exclus les litiges relatifs à notre politique commerciale, aux refus d'assurance ou à l'opportunité d'une résiliation.

Votre demande doit obligatoirement intervenir dans le délai d'un an à compter de la réception de la réponse du Service « Réclamations » et ne faire l'objet à ce stade d'aucune action contentieuse.

Elle doit également comporter toutes les informations nécessaires à son traitement (notamment copie des courriers échangés dans le cadre du traitement de votre réclamation).

2 - Délai de réponse

La solution proposée par le Médiateur intervient dans un délai de 90 jours à compter de l'avis attestant de la date de réception du dossier complet du litige, à moins que le Médiateur ne prolonge ce délai s'il estime que le litige est complexe.

3 - Opposabilité

L'avis du Médiateur de l'Assurance ne nous lie, ni vous, ni nous, chacun conservant le droit de saisir les tribunaux.

ARTICLE 10 - QUELLE EST L'AUTORITÉ CHARGÉE DU CONTRÔLE DES ENTREPRISES D'ASSURANCE ?

L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution
61 rue Taitbout - 75436 Paris Cedex 09.

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les informations recueillies font l'objet de traitements informatiques par les sociétés du *Groupe Matmut* et leurs partenaires dans le respect de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et du Règlement général sur la protection des données du 27 avril 2016 entré en application le 25 mai 2018.

Lorsque nécessaire, il vous est indiqué au moment de leur collecte si ces informations sont obligatoires ou facultatives.

Ces traitements ont pour finalités :

- la passation, la gestion et l'exécution de vos contrats d'assurance,
- la gestion des clients et la prospection commerciale,
- l'amélioration du service au client en proposant des produits ou services permettant de réduire la sinistralité ou d'offrir un contrat ou une prestation complémentaire,
- les études statistiques, enquêtes et sondages,
- la mise en place d'actions de prévention,
- l'exécution des dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur,
- la lutte contre la fraude pouvant notamment conduire à l'inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude,
- la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme,
- la conduite d'activités de recherche et de développement dans le cadre des finalités précitées.

Les traitements listés ci-dessus reposent sur au moins l'un des fondements légitimes suivants :

- l'exécution d'un contrat auquel vous êtes partie ou l'exécution de mesures précontractuelles prises à votre demande,
- le respect d'une obligation légale à laquelle le responsable de traitement est soumis,
- l'intérêt légitime poursuivi par le responsable de traitement, notamment la lutte contre la fraude, la prospection commerciale et la conduite d'activités de recherche et de développement.

Lorsque le traitement n'est fondé sur aucun des éléments définis ci-dessus, un consentement au traitement vous sera demandé.

Dans le cadre de la gestion des sinistres, le *Groupe Matmut* peut être amené à traiter des données dites sensibles, relatives à la santé des personnes. Ce traitement se fait dans le respect du secret médical. Vous consentez explicitement à ce que le *Groupe Matmut* traite ces données personnelles pour cette finalité précise.

Les destinataires de ces données sont :

- les personnels chargés de la passation, la gestion et l'exécution des contrats,
- les partenaires,
- les prestataires,
- les sous-traitants et s'il y a lieu les délégués de gestion et les intermédiaires en assurance,
- les entités du groupe d'assurance auquel appartient le responsable de traitement dans le cadre de l'exercice de leurs missions,
- s'il y a lieu les coassureurs et réassureurs ainsi que les organismes professionnels et les fonds de garanties,
- les personnes intervenant au contrat tels que les avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs et professionnels de santé, médecins conseils et le personnel habilité,
- l'Agence pour la lutte contre la fraude à l'assurance (ALFA), les autres organismes d'assurance,
- les organismes sociaux,
- les personnes intéressées au contrat.

Vos données ne sont transférées en dehors de l'Union Européenne que lorsque cela est nécessaire à l'exécution de votre contrat.

Vos données sont conservées pour la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées, dans le respect des règles en matière de protection des données personnelles et autres obligations légales, notamment en matière de délais de prescription.

Vous disposez sur vos données des droits :

- d'accès,
- de rectification,
- d'opposition,
- d'effacement,
- de limitation,
- de définition de directives relatives à leur conservation, à leur effacement et à leur communication après votre décès.

Vous disposez également d'un droit à la portabilité sur les données que vous nous avez communiquées, données nécessaires au contrat ou lorsque votre consentement était requis.

Pour en savoir plus, vous pouvez vous rendre sur votre Espace Personnel du site matmut.fr.

Vous avez le droit de vous opposer à tout moment au traitement des données à caractère personnel vous concernant à des fins de prospection commerciale, y compris au profilage dans la mesure où il est lié à une telle prospection.

Lorsque votre consentement a été recueilli pour le traitement de certaines données, vous pouvez retirer votre consentement au traitement de ces données à tout moment.

Vous pouvez exercer l'ensemble de ces droits auprès du Groupe Matmut :

- par internet : dpd@matmut.fr
- par courrier :

Matmut

À l'attention du Délégué à la Protection des Données
66 rue de Sotteville, 76100 Rouen.

en justifiant de votre identité.

En cas de désaccord persistant concernant vos données, vous avez le droit de saisir la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) à l'adresse suivante :

CNIL

3 place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris Cedex 07

Enfin, vous avez la faculté de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur www.bloctel.gouv.fr.

Néanmoins nous pouvons toujours vous téléphoner, dès lors que vous êtes titulaire auprès de nous d'un contrat en vigueur ou que vous avez demandé à être contacté.