Notice d'information

Bourso Protect Plus

Mai 2026

L'assurance qui protège votre quotidien
Incluse dans votre Offre METAL



BoursoBank

Sommaire

DÉFINITIONS COMMUNES AUX GARANTIES 3

GARANTIES D'ASSURANCE 5

1. Protection moyens de paiement 5
2. Protection vol d'espèces 5
3. Protection clés/papiers/maroquinerie 6
4. Protection tous nomades 6
5. Prolongation Garantie Constructeur 8
6. Garantie protection de l'identité 10

EXCLUSIONS GÉNÉRALES 17

DISPOSITIONS GÉNÉRALES 18

LA PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES 19

INFORMATION SUR LES GARANTIES LÉGALES 21

LES GARANTIES RÉSULTENT DES CONTRATS SUIVANTS :

Boursorama, SA au capital de 53 576 889,20 € immatriculée au RCS de Nanterre sous le n° 351 058 151 a souscrit les garanties qui composent le contrat Bourso Protect Offre METAL :

Pour les garanties Protection Moyens de Paiement, Protection Vol d'espèces, Protection Clés/Papiers/ maroquinerie, Protection Tous nomades et Prolongation de la Garantie constructeur : dans le cadre du Contrat d'assurance pour compte n°BRSAPC001, souscrit auprès de SOGESSUR, Société Anonyme, au capital de 33 825 000 euros, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 379 846 637. Entreprise régie par le Code des assurances.

Siège social : Tour D2 - 17 bis place des Reflets – 92919 Paris La Défense Cedex

Pour la garantie Protection de l'identité, dans le cadre du Contrat groupe n° 504 992 auprès de la Société Française de Protection Juridique dont la marque commerciale est Groupama Protection Juridique, entreprise régie par le Code des Assurances, Société Anonyme au capital de 2 216 500 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro B 321 776 775 – dont le siège social est situé 8-10 rue d'Astorg 75008 PARIS.

Ces garanties ont été souscrites auprès des différentes Sociétés par l'intermédiaire de Willis Towers Watson France, Société par actions simplifiée au capital de 1 432 600 euros, domiciliée à Hekla Tower, 52 Avenue du Général de Gaulle, 92800 Puteaux, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 311 248 637, et à l'ORIAS sous le numéro 07 001 707 (www.orias.fr).SOGESSUR, Groupama Protection Juridique et Willis Towers Watson France sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest – CS 92459 – 75436 PARIS CEDEX 09.

Les détenteurs de l'Offre METAL bénéficient de l'ensemble des garanties composant le contrat souscrit par BoursoBank.

Pour les garanties Protection Moyens de Paiement, Protection Vol d'espèces, Protection Clés/Papiers/ maroquinerie, Protection Tous nomades et Prolongation de la Garantie constructeur : Willis Towers Watson France en réalise la gestion administrative et la gestion des sinistres par délégation de l'Assureur.

Pour la garantie Protection de l'identité :

Groupama Protection Juridique en réalise la gestion.

DÉFINITIONS COMMUNES AUX GARANTIES

Accident : tout événement soudain, imprévisible et extérieur, non provoqué par l'Assuré et constituant la cause exclusive du dommage matériel.

Agression : tout acte de violence commis par un Tiers provoquant des blessures physiques ou contrainte (menace) physique exercée volontairement par un Tiers en vue de déposséder l'Assuré.

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

Appareil garanti ou Produit Nomade : Appareils achetés neufs ou reconditionnés et dont la facture d'achat est aux nom(s) et prénom(s) de l'Assuré.

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, montre connectée, 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 :

- âgés de moins de 5 (cinq) ans au moment du sinistre
- utilisés en dehors de toute activité professionnelle ou commerciale.

Article de maroquinerie : le portefeuille de l'Assuré, son porte-monnaie, porte-chéquier, son porte-carte, son sac à main, sa serviette, sa sacoche et son cartable.

Assuré/ Vous : la personne physique, titulaire d'un Compte assuré et d'une carte métal, prise le cas échéant en la personne de son représentant légal pour les mineurs de 10 à 17 ans. Dans le cadre d'une Offre METAL attachée à un compte joint, le co-titulaire est également assuré.

Assureur/ Nous

- Pour les garanties Protection Moyens de Paiement, Protection Vol d'espèces, Protection Clés/Papiers/Maroquinerie, Protection Tous Nomades et Prolongation de la Garantie constructeur : SOGESSUR
- Pour la garantie Protection de l'identité : Groupama Protection Juridique

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

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

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

Clés : les clés des habitations principale(s) et secondaire(s), du local professionnel et du (des) véhicule(s) de l'Assuré.

Communications frauduleuses : Communications téléphoniques effectuées par un Tiers à l'aide de l'Appareil garanti entre le moment du Vol garanti et celui de l'enregistrement de la demande de mise en opposition de la carte SIM faite par l'Assuré auprès de l'opérateur de l'Appareil garanti.

Compte assuré : Tout compte à vue ouvert chez BoursoBank et dans une banque ou un établissement financier domicilié en France et dont l'Assuré est titulaire ou Co-titulaire.

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

Dommage matériel accidentel : toute destruction ou détérioration extérieurement visible et nuisant au bon fonctionnement de l'Appareil garanti et résultant d'un Accident.

Exclusion de garantie : Clause qui prive l'Assuré du bénéfice de la garantie en raison des circonstances de réalisation du risque. C'est à l'Assureur de rapporter la preuve de l'exclusion.

Facture : le terme facture s'entend d'un document établi par le prestataire et remis à l'Assuré comportant à minima les mentions suivantes : la date de sa rédaction, le nom et d'adresse du prestataire, le nom et prénom du client, la date d'exécution de la prestation, le libellé ainsi que le décompte détaillé, en quantité et prix, de chaque prestation et produit fourni ou vendu, la somme totale à payer hors taxes et toutes taxes comprises.

Frais de réparation (sauf pour la Prolongation de Garantie constructeur) : Coût au jour du Sinistre, de remise en état de l'Appareil garanti endommagé.

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

Oxydation : Toute corrosion par effet chimique des composants de l'Appareil garanti, nuisant à son bon fonctionnement et résultant d'un Accident.

Papiers : la carte nationale d'identité de l'Assuré, sa carte de séjour, son permis de conduire, son certificat d'immatriculation, son passeport, son permis bateau et ses permis de pêche et de chasse.

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

Sinistre :

- Pour les garanties Protection Moyens de Paiement, Protection Vol d'espèces, Protection Clés/Papiers/maroquinerie et Protection Tous nomades : Evénement susceptible de mettre en œuvre une ou plusieurs garanties au sens des dispositions de la présente Notice d'information.
- Pour la garantie Protection de l'identité : Refus opposé à une réclamation dont l'Assuré 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 6.6 « Formalités à accomplir pour la mise en jeu de la garantie ».

Tiers : toute personne autre que l'Assuré, son conjoint, son partenaire dans le cadre d'un Pacte Civil de Solidarité ou son concubin, ses ascendants ou ses descendants.

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 quels que soient l'origine et processus de cette détérioration (physique ou chimique).

Valeur d'achat (sauf pour la Prolongation de Garantie constructeur) : 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'Assuré 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'Assuré, 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 forcement 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'Assuré, par l'introduction d'un Tiers agissant, en la présence et à l'insu de l'Assuré 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.

GARANTIES D'ASSURANCE

À SAVOIR : Pour les contrats souscrits à compter du 30/09/2025, aucun sinistre ne pourra donner lieu à indemnisation s'il survient durant le délai de carence de 30 jours suivant la date d'adhésion à l'offre METAL de BoursoBank.

Important :

- **Les exemples figurant dans la présente Notice d'information sont fournis à titre purement indicatif afin de faciliter la compréhension des modalités de calcul de l'indemnité et ne constituent pas un engagement de l'assureur. En cas de sinistre, l'indemnisation sera évaluée par l'assureur conformément aux conditions du contrat et à la situation spécifique de l'Assuré.**

1. PROTECTION MOYENS DE PAIEMENT

Objet de la garantie : rembourser l'Assuré 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 souscription à la carte métal, **dans la mesure où ces opérations frauduleuses sont effectuées entre le moment de la perte ou du vol et la notification de demande d'opposition des Cartes ou des Chèques perdus ou volés**.

Important :

L'Assuré 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'Assuré 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.**
- **Les retraits et paiements effectués avec le code confidentiel ou par authentification forte sauf en cas d'agression.**

Montant de garantie (par Assuré) : 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'Assuré 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'Assuré 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 Willis Towers Watson France / Bourso Protect Offre METAL en téléphonant au 02.46.90.00.16**
   - s'il s'agit d'une perte : faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte pour utilisation frauduleuse.

L'Assuré doit alors fournir les pièces suivantes soit par courrier à Willis Towers Watson France / Bourso Protect Offre METAL - TSA 34287 77283 AVON Cedex soit par mail à l'adresse suivante boursoprotect@wtwco.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),
- la copie du ou des courriers envoyés par les émetteurs concernés et reprenant le montant des utilisations frauduleuses de ses Cartes et relevant de sa responsabilité.

2. PROTECTION VOL D'ESPÈCES

Objet de la garantie : rembourser à l'Assuré les espèces (monnaie métallique et billets de banque) retirées par lui sur un Compte assuré qui lui ont été volées lors d'une Agression dûment prouvée, d'un malaise, d'un étourdissement, d'une perte de connaissance, ou d'un Accident de la circulation, ainsi que lors d'un Vol par effraction à son domicile, survenant pendant la durée de validité de sa carte métal, dans la mesure où l'événement est dûment prouvé et survient dans les 48 heures suivant le retrait des espèces et précédant l'Agression.

Exclusions :

En sus des exclusions prévues au paragraphe « exclusions générales » est également exclu des garanties :

- **Le Vol d'espèces autres que celles ayant fait l'objet du retrait.**

Montant de garantie (par Assuré) : 800 euros par sinistre et par année d'assurance.

En cas de sinistre : sous peine de déchéance si l'assureur apporte la preuve d'un préjudice (sauf cas fortuit ou de force majeure), **dès qu'il constate le vol des espèces, l'Assuré doit :**

- faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes, en faisant état des circonstances de ce vol et du montant des espèces volées dans ce dépôt de plainte ;
- **déclarer le plus rapidement possible le sinistre à Willis Towers Watson France / Bourso Protect Offre METAL en téléphonant au 02.46.90.00.16.**

L'Assuré doit alors fournir les pièces suivantes soit par courrier à Willis Towers Watson France / Bourso Protect Offre METAL - TSA 34287 - 77283 AVON CEDEX soit par mail à l'adresse suivante : boursoprotect@wtwco.com :

- la copie du dépôt de plainte mentionnant le montant des espèces dérobées et les circonstances du vol ;
- en cas d'agression : le dépôt de plainte apportant la preuve de l'Agression, à défaut un témoignage justifiant de l'Agression (attestation écrite, datée et signée de la main du témoin, mentionnant ses noms, prénoms, date et lieu de naissance, adresse et profession), toute donnée médicale présente sur le justificatif doit être masquée par l'Assuré ;
- lorsque la preuve de l'Agression est un témoignage, la copie d'un document officiel justifiant l'identité du témoin et comportant sa signature, tel que carte d'identité, permis de conduire, ou passeport ;
- en cas de malaise, d'étourdissement, de perte de connaissance, d'Accident de la circulation, ou de cambriolage du domicile : le rapport établi par l'autorité qui a constaté l'événement (tel qu'un rapport de police ou des pompiers), toute donnée médicale présente sur le justificatif doit être masquée par l'Assuré;
- la copie du relevé de ses comptes attestant le débit des espèces volées.

3. PROTECTION CLÉS/PAPIERS/MAROQUINERIE

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

En cas de vol d'un Article de maroquinerie **en même temps qu'une Carte, un Chèque, ou un Papier assuré**, verser à l'Assuré une somme forfaitaire de 100 euros destinée à compenser le préjudice subi.

Exclusions :

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

- Les Clés de cadenas, clés de coffre, alarme et antivol,

- 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 Assuré) : 300 euros par sinistre et par Année d'assurance pour les Clés, 300 euros par sinistre et par Année d'assurance pour les Papiers, et un forfait de 100 euros par sinistre (**dans la limite de 3 sinistres par année d'assurance**) pour les Articles de maroquinerie.

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'Assuré 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 (carte nationale d'identité, carte de séjour, permis de conduire, certificat d'immatriculation, passeport) : 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 Willis Towers Watson France / Bourso Protect Offre METAL en téléphonant au 02.46.90.00.16**
- **En cas de vol de son Article de maroquinerie concomitamment au vol d'une Carte, d'un Chèque ou d'un Papier assuré :**
  - faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes, en faisant état des circonstances de ce vol et des caractéristiques détaillées de l'Article de maroquinerie volé dans ce dépôt de plainte ;
  - en cas de vol en même temps qu'une Carte ou qu'un Chèque assuré, faire immédiatement opposition auprès des émetteurs concernés et confirmer par écrit l'opposition auprès des émetteurs concernés dans les plus brefs délais ;
  - **déclarer cette perte ou ce vol le plus rapidement possible à Willis Towers Watson France / Bourso Protect Offre METAL en téléphonant au 02.46.90.00.16**

L'Assuré doit alors fournir les pièces suivantes soit par courrier à Willis Towers Watson France / Bourso Protect Offre METAL - TSA 34287 - 77283 AVON CEDEX soit par mail à l'adresse suivante : boursoprotect@wtwco.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 ;
- en cas de vol d'un Article de maroquinerie : la copie du dépôt de plainte faite auprès des autorités de police compétentes mentionnant le vol de l'Article de maroquinerie et celui de la Carte, du Chèque, ou du Papier, ainsi que la copie de la lettre confirmant la mise en opposition de la Carte ou du Chèque assuré.

4. PROTECTION TOUS NOMADES

Objet de la garantie Vol des Produits nomades :

Rembourser l'Assuré en cas de vol à la suite d'une Agression ou par Effraction, de Vol à la tire, de Vol à la sauvette ou de Vol par introduction clandestine au domicile de l'Assuré 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 survenir pendant la durée de validité de la carte métal.

La Vétusté est calculée à compter du premier mois d'ancienneté comme suit : 1 % par mois d'ancienneté pour les appareils de la Gamme ordinateur portable et de la Gamme image et vidéo ; 2 % par mois d'ancienneté pour les appareils de la Gamme téléphone portable et de la Gamme appareil de poche.

En cas de sinistre garanti, l'Assuré recevra un minimum d'indemnisation correspondant à 20% de la valeur d'achat initiale dans la limite du plafond garanti.

A titre d'exemple : L'Assuré a acheté un téléphone mobile neuf il y a 16 mois au prix de 600€. Il se l'est fait voler. Pour l'indemnisation de son dommage, nous calculons la vétusté de son appareil sur la base de 2 % par mois. Le calcul de la vétusté est le suivant : 2% x 16 = 32% soit 192€. La valeur de son téléphone au jour du sinistre est donc estimée à 408€ et l'indemnité qui sera versée à l'Assuré est de 400€ après application du plafond de garantie.

Objet de la garantie Utilisation frauduleuse du téléphone portable :

En cas de vol de l'Appareil garanti relevant de la Gamme téléphone portable (**l'Assuré doit obligatoirement fournir une facturation détaillée**) : rembourser le prix des communications effectuées frauduleusement par un Tiers, dans la limite de 1 000 euros par sinistre et par année d'assurance, dans la mesure où les communications ont été effectuées avant l'enregistrement de la demande de mise en opposition de la carte SIM et dans les 48 heures suivant le vol (toutes les communications effectuées frauduleusement à la suite d'un même vol constituent un seul et même sinistre).

Objet de la garantie Dommage accidentel des Produits nomades :

Rembourser à l'Assuré, en cas de dommage accidentel, les frais de réparation de l'Appareil garanti à concurrence de la facture d'achat.

Si celui-ci n'est pas réparable, l'indemnité correspond à la valeur d'achat initial du bien déduction faite d'une Vétusté dans la limite du plafond garanti. La Vétusté est calculée à compter du premier mois d'ancienneté comme suit : 1 % par mois d'ancienneté pour les appareils de la Gamme ordinateur portable et de la Gamme image et vidéo ; 2 % par mois d'ancienneté pour les appareils de la Gamme téléphone portable et de la Gamme appareil de poche.

En cas de sinistre garanti nécessitant l'achat d'un nouvel appareil, l'Assuré recevra un minimum d'indemnisation correspondant à 20% de la valeur d'achat initiale dans la limite du plafond garanti.

Exclusions :

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

Exclusions spécifiques à la garantie « Dommage accidentel des Produits nomades » :

- **La perte de l'Appareil garanti,**
- **L'oubli volontaire ou par Négligence de l'Appareil garanti,**
- **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'Assuré pendant ou suite à un Sinistre,**
- **L'Appareil utilisé dans le cadre d'une activité professionnelle et commerciale,**
- **Les casques audio et les vidéos projecteurs,**
- **Les pannes, défaillances ou défauts des composants, imputables à des causes d'origine internes, ou liés à l'Usure ou l'encrassement, quelle qu'en soit la cause,**
- **L'oxydation résultant d'une chute ou d'une immersion dans un appareil à effet d'eau,**
- **Les dommages causés aux parties extérieures de l'Appareil garanti ne nuisant pas au bon fonctionnement de celui-ci, tels que, rayures, écaillures, égratignures,**
- **Les dommages liés à la sécheresse, à l'humidité, à la corrosion, à la présence de poussières, aux surtensions électriques extérieures (foudre) ou à un excès de température,**
- **Les dommages résultant du non-respect des instructions d'utilisation et d'entretien figurant dans la notice du Constructeur de l'Appareil garanti ou de ses supports informatiques,**
- **Les dommages relevant des garanties du Constructeur,**
- **Les dommages subis à la suite de l'ouverture et à la modification du contenu de l'unité centrale ou des composants internes,**
- **Les dommages résultant d'une modification de programme, d'une modification de paramétrage de données, ou du défaut d'un logiciel,**
- **Les dommages pour lesquels l'Assuré ne peut fournir l'Appareil garanti endommagé,**
- **Les dommages accidentels concernant un Appareil garanti dont le numéro de série est invisible ou altéré,**
- **Tout téléphone mobile garanti dont le numéro IMEI (ou de référence constructeur) est invisible ou altéré,**
- **Les dommages résultant du fait du réparateur dans le cadre de la garantie du Constructeur,**
- **Les dommages aux connectiques, accessoires et consommables liés au fonctionnement de l'Appareil garanti (cartouches diverses, supports enregistrable, cassettes, films, pellicules, piles, lampes de projection, chargeur, batterie, carte additionnelle, sac) et plus généralement tous accessoires connexes à l'Appareil garanti,**
- **Les dommages causés par les animaux,**
- **Les dommages résultant de la participation de l'Assuré à des courses, essais, compétitions, événements sportifs,**
- **Les frais de devis et d'expertise engagés par l'Assuré préalablement à la réparation,**
- **Les réglages accessibles à l'Assuré sans le démontage de l'Appareil garanti,**
- **Les dommages survenant au cours de l'expédition de l'Appareil garanti ;**
- **Les consoles de jeux portables.**

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'Assuré,**
- **Le Vol avec effraction d'un mobilier ou d'un local fermé par un cadenas ou un verrou sans clé dans lequel se trouve l'Appareil garanti,**
- **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'Assuré,**
- **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,**
- **Le vol facilité par la Négligence de l'Assuré.**

Exclusions spécifiques à la garantie « L'utilisation frauduleuse du téléphone portable » :

- **Le préjudice résultant de l'utilisation frauduleuse commise à la suite d'un vol non garanti du téléphone portable,**
- **Le préjudice résultant de l'utilisation frauduleuse commise après la date d'enregistrement de la demande de mise hors service de la ligne,**
- **Les communications frauduleuses lorsque la mise en opposition de la Carte SIM est faite plus de 48 heures suivant le vol.**

Montant de garantie (par carte métal et par sinistre) : 400 € pour les appareils neufs et 150 € pour les appareils reconditionnés. La garantie est limitée à 2 sinistres par année d'assurance et intervient à défaut ou en complément d'une garantie dont l'Assuré pourrait être bénéficiaire par ailleurs.

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

L'Assuré doit :

Déclarer le Sinistre dans **les 5 (cinq) jours ouvrés** suivant la date de la connaissance de celui-ci à **Willis Towers Watson France / Bourso Protect Offre METAL en téléphonant au 02.46.90.00.16**

En cas de vol garanti, ce délai est ramené à 2 (deux) jours ouvrés suivant la date de la connaissance du sinistre par l'Assuré.

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

En cas de Vol d'un Produit nomade :

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'Assuré 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.

En cas de Dommage accidentel d'un Produit nomade :

L'Assuré ayant déclaré le Sinistre doit se conformer aux instructions qui lui seront données par le Gestionnaire. **L'Assuré devra s'abstenir de procéder lui-même à toute réparation sous peine de déchéance de garantie**.

L'Assuré doit alors fournir les pièces suivantes soit par courrier à Willis Towers Watson France / Bourso Protect Offre METAL - TSA 34287 - 77283 AVON CEDEX soit par mail à l'adresse suivante : boursoprotect@wtwco.com

Dans tous les cas :

- l'original de la facture d'achat de l'Appareil garanti mentionnant le nom et prénom de l'Assuré.
- 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'Assuré certifiant qu'il n'a pas reçu préalablement une autre indemnité pour le sinistre déclaré.

En cas de Vol d'un Produit nomade :

- la copie du dépôt de plainte pour Vol, obtenue auprès des autorités compétentes, mentionnant les références de l'Appareil garanti, (marque, modèle et numéro de série/ IMEI) 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'Assuré.
- en cas de vol par Agression : le dépôt de plainte justifiant de l'Agression, ou à défaut un témoignage justifiant de l'Agression (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), toute donnée médicale présente sur le justificatif doit être masquée par l'Assuré.
- 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'Assuré auprès de son assureur multirisques habitation ou automobile.
- en cas d'utilisation frauduleuse de l'appareil : la copie de la facturation détaillée attestant le débit des opérations effectuées frauduleusement.

En cas de dommage accidentel d'un Produit nomade :

- la facture originale de réparation de l'Appareil garanti,
- si l'appareil n'est pas réparable, une attestation précisant que l'Appareil garanti n'est pas réparable,
- l'Appareil garanti si ce dernier est irréparable. Les frais d'envoi de l'Appareil garanti sont à la charge de l'Assuré. L'Appareil garanti, faisant l'objet d'un sinistre garanti par l'Assureur, devient de plein droit la propriété de l'Assureur en cas d'indemnisation.

Les prérequis avant envoi de l'Appareil garanti irréparable

AVERTISSEMENT :

Avant de remettre ou de faire parvenir l'Appareil garanti à Willis Towers Watson France, l'Assuré doit :

- Si l'Appareil garanti contient des fichiers, des données personnelles, des bases de données ou des logiciels, que l'Assuré a enregistrés, en effectuer une sauvegarde externe puis les supprimer de l'Appareil garanti. A défaut, les données personnelles seront détruites par Willis Towers Watson France dès réception de l'Appareil garanti.
- Si l'Appareil garanti comporte cette fonction et /ou ce compte, désactiver la fonction « localisation » et/ou le compte « cloud » (ou son équivalent).

En cas de non-respect de ces modalités par l'Assuré, la responsabilité de Willis Towers Watson France, de Boursorama ou de l'Assureur ne pourra être recherchée par l'Assuré sur quelque fondement que ce soit.

5. GARANTIE PROLONGATION DE LA GARANTIE CONSTRUCTEUR

DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES A CETTE GARANTIE

Il est précisé que les définitions communes aux garanties s'appliquent à cette garantie.

Appareil de remplacement :

Appareil neuf de modèle identique à celui qui est garanti ou, si cet appareil n'est plus commercialisé ou disponible, un appareil neuf équivalent « iso-fonctionnel », c'est-à-dire possédant au minimum les mêmes caractéristiques techniques principales (à l'exception des caractéristiques de poids, de taille, de marque, de coloris ou de design). La valeur de l'appareil de remplacement ne pourra dépasser le prix TTC effectivement réglé, hors taxe écologique de l'Appareil garanti.

Appareil électroménager :

L'ensemble des appareils électriques ou électroniques relevant du gros ou du petit électroménager, destinés à un usage domestique. Cela inclut les équipements de préparation culinaire, de conservation des aliments, d'entretien du linge, de nettoyage, de chauffage ou de rafraîchissement de l'air, ainsi que les appareils dédiés à la beauté et à la santé des personnes.

Appareil garanti :

Tout appareil électro-ménager, matériel électronique de son et/ ou d'image et matériel informatique présentant les caractéristiques cumulatives suivantes :

- Être âgé, à la date du sinistre de moins de 5 ans, à compter de la date figurant sur la facture d'achat de l'appareil neuf, y compris s'il est acheté avant la date d'adhésion à l'Offre METAL de BoursoBank.
- Bénéficiant ou ayant bénéficié d'une garantie constructeur ou à défaut d'une garantie distributeur (telles que définies ci-après), dans les catégories suivantes : Blanc (Petit Electro-ménager, Gros Electro- ménager pose libre et encastrable) ; Brun (matériel de son ou d'image) ou Gris (matériel informatique).
- Acheté neuf par l'Assuré, par tout moyen de paiement quel que soit le compte bancaire, dont il est titulaire ou cotitulaire.
- Dont le prix de vente est supérieur ou égal à 75 euros TTC.

Appareil irréparable :

Appareil techniquement irréparable et/ou dont le coût de réparation TTC est égal ou supérieur à la valeur de remplacement à neuf à la date du Sinistre de l'Appareil garanti.

Frais de réparation :

Ils comprennent le coût des pièces, de la main d'œuvre et les frais de déplacement

Garantie constructeur :

Il s'agit d'une garantie commerciale proposée par le constructeur.

Garantie distributeur :

Il s'agit d'une garantie commerciale écrite, non optionnelle, gratuite et fournie au moment de l'achat de l'appareil par le distributeur, en plus de ses obligations légales visant à garantir la conformité du bien.

Panne :

Dysfonctionnement électrique, électronique, électromécanique ou mécanique d'un ou de plusieurs composants ayant pour origine une cause interne à l'appareil garanti et nuisant à son bon fonctionnement.

Période de couverture :

Durée de 36 mois, à compter de la date d'expiration de la garantie constructeur ou, à défaut, de la garantie du distributeur.

Valeur d'achat :

Valeur à neuf toutes taxes comprises, hors taxe écologique, effectivement réglé et figurant sur la facture d'achat de l'Appareil garanti.

OBJET DE LA GARANTIE

L'assurance Prolongation de la garantie constructeur a pour objet de prolonger dans les limites et sous réserve des exclusions stipulées ci- après, la garantie constructeur ou à défaut la garantie distributeur telles que définies ci-dessus, pour les appareils garantis âgés de moins de 5 ans à compter de la date figurant sur la facture d'achat de l'appareil neuf et achetés neufs par l'Assuré, en cas de panne de l'un de ses appareils.

L'assurance Prolongation de la garantie constructeur a une durée de 36 mois, à compter de la date d'expiration de la garantie constructeur ou, à défaut, de la garantie du distributeur.

Cette garantie est valable également sur les appareils achetés avant la date d'adhésion à l'Offre METAL et qui répondent à la définition contractuelle d'appareil garanti.

La garantie prévoit :

- Le télédiagnostic à distance
- La prise en charge des frais de réparation ou de remplacement de votre appareil s'il est irréparable.
- S'il est impossible de remplacer le bien endommagé par un appareil équivalent « iso-fonctionnel », nous vous versons une indemnité correspondant à la Valeur d'achat, hors taxe écologique, déduction faite de la vétusté contractuelle ci-dessous :

Période de couverture	Vétusté
Sinistres survenus dans les 12 premiers mois de la Période de couverture	25% de la Valeur d'achat
Sinistres survenus plus de 12 mois et jusqu'à 24 mois de la Période de couverture	35% de la Valeur d'achat
Sinistres survenus plus de 24 mois et jusqu'à 36 mois de la Période de couverture	45% de la Valeur d'achat

Montant maximum de garantie : 5 000 euros par année d'assurance, dans la limite de 3 sinistres par année d'assurance.

A titre d'exemple : L'Assuré a acheté un appareil électroménager il y a 3 ans au prix de 500€ et il est tombé en panne. Après diagnostic, il s'avère qu'il est irréparable et qu'il n'existe pas d'appareil de remplacement équivalent ou iso-fonctionnel. Pour l'indemnisation de son dommage, nous calculons la vétusté de son appareil. Lorsque le sinistre survient dans les 12 premiers mois de la Période de couverture, la vétusté est de 25 % de la valeur d'achat. L'Assuré recevra donc une indemnisation de 375€.

DURÉE DE LA GARANTIE

La garantie s'applique pour les pannes des Appareils garantis de moins de 5 ans à compter de l'expiration de la garantie constructeur et/ou distributeur attachée à l'Appareil garanti. L'assurance Prolongation de la garantie constructeur a une durée de 36 mois, à compter de la date d'expiration de la garantie constructeur ou, à défaut, de la garantie du distributeur.

EXPERTISE/ENQUÊTE

SOGESSUR peut missionner un expert ou un enquêteur pour apprécier les circonstances du sinistre et procéder à l'évaluation de l'indemnité.

TERRITORIALITÉ

La présente garantie s'applique pour les sinistres survenus en France métropolitaine ainsi que dans les DROM.

EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

En sus des exclusions prévues au paragraphe « exclusions générales » de la notice d'information carte métal sont également exclus de la garantie :

- **les appareils dont le prix de vente est inférieur à 75 euros TTC ;**
- **les véhicules terrestres à moteur et les engins flottants ou aériens, ainsi que les engins de déplacement personnels motorisés ;**
- **les téléphones portables et tablettes ;**
- **les appareils dont le numéro (et/ou les références) a été enlevé, modifié ou est illisible et ceux pour lesquels la facture ne peut être présentée ou est raturée ou illisible ;**
- **les dommages subis par les pièces consommables du fait de leur usage, et par leurs accessoires, consommables et pièces d'usure tels que les ampoules d'éclairages, saphirs, diamants, cellules de tête ;**
- **les dommages, pannes, défaillances ou défauts, imputables à des causes d'origine externe ;**
- **les pannes résultant de la modification de la construction et des caractéristiques d'origine de l'Appareil garanti ;**
- **les frais de remise en service, ainsi que les défauts de fonctionnement constatés lors de celle-ci ;**
- **les frais de réglages accessibles à l'utilisateur sans démontage de l'appareil ;**
- **les dysfonctionnements résultant du non-respect des instructions du constructeur ;**
- **les pannes affectant des pièces non conformes à celle préconisées par le constructeur ;**
- **les appareils utilisés à des fins professionnelles, commerciales ou collectives ;**
- **le contenu des appareils (denrées, vêtements...) ;**
- **le calage des matériels encastrés ;**
- **les dommages résultant d'une erreur de manipulation ;**
- **les frais de réparations ainsi que les dommages subis par l'appareil assuré, après une réparation effectuée par toutes autres personnes qu'un service après-vente agréé par le constructeur ;**
- **les frais supplémentaires entraînés par les modifications ou améliorations entreprises à l'occasion de la réparation ou du remplacement d'une pièce garantie. On entend par exemple par modification, l'implantation d'un nouveau matériel ou périphérique dans l'unité centrale par l'Assuré ;**

- les frais de devis suivis ou non de réparation ;

- les dommages résultant du fait du réparateur ;

- les dommages exclus dans les notices remises par le constructeur ou le distributeur ;

- les dommages indirects tels que la perte de jouissance ainsi que les pénalités dues à une mauvaise performance ;

- l'inconfort de vision lié à la panne de pixel ;

- les dommages dus aux vieillissements des composants électriques ;

- les dommages aux logiciels, les frais de reconstitution des informations et des données stockées dans la mémoire de l'unité centrale ;

- les dommages dus à la corrosion, à l'oxydation, à l'incrustation de rouille, de l'encrassement ou à la détérioration graduelle de l'appareil ;

- les conséquences de dysfonctionnement immatériel y compris en cas de sabotage immatériel ;

- les dommages aux logiciels autres que les systèmes d'exploitation ;

- les pannes afférentes aux accessoires tels que tuyau extérieur de vidange ou câble d'alimentation, antenne, casque d'écoute ;

- les pièces et les dommages d'ordre esthétiques ;

- les contrefaçons et fausses pièces détachées ;

- les pannes survenues avant la prise d'effet de la garantie ;

- la faute intentionnelle ou dolosive de votre part ou de la part d'un de vos proches (conjoint, concubin, partenaire signataire d'un Pacte Civil de Solidarité, ascendant, descendant, beaux-parents, enfants du conjoint, du concubin, du partenaire signataire d'un Pacte Civil de Solidarité collatéraux, demi-frère, demi- soeur) ;

- la guerre civile ou étrangère ;

- l'embargo, la confiscation, la capture ou destruction, par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique ;

- la désintégration du noyau atomique ou rayonnement ionisant.

EN CAS DE SINISTRE

Sauf cas fortuit et force majeure, vous devez déclarer tout sinistre dans les cinq jours ouvrés à compter de la date à laquelle vous en avez pris connaissance.

Tout Sinistre doit être déclaré :

- Soit par téléphone au : 02 46 90 00 16

- Soit par écrit à :

Willis Towers Watson France /
BOURSORAMA Prolongation Garantie Constructeur
TSA 34287 77283 AVON Cedex

- Soit par email : boursoprotect@wtwco.com

Après l'ouverture de votre dossier et sous réserve de l'éligibilité de votre demande, il vous suffit de suivre les indications et de fournir les justificatifs demandés par Willis Towers Watson France.

En cas de panne avérée, et selon le type d'appareil concerné, après validation de votre dossier de notre part, vous devrez nous communiquer :

Si l'appareil est réparable :

- La facture de réparation réglée du bien garanti,

- La facture d'achat acquittée du bien endommagé.

Si l'appareil est irréparable :

- Une attestation du réparateur certifiant l'irréparabilité de l'appareil,

- La facture d'achat acquittée du bien endommagé,

- La facture de remplacement du bien sinistré.

Nous vous invitons à effectuer toutes les sauvegardes nécessaires avant l'envoi de votre appareil chez le réparateur.

Dans tous les cas :

- Vous devez vous abstenir de procéder vous-même à toute réparation sous peine de déchéance de garantie.

- Vous devez obtenir l'accord de l'Assureur avant d'effectuer toute réparation. A défaut, nous ne pourrons pas intervenir.

- L'Assuré s'engage à transmettre à Willis Towers Watson France toutes informations nécessaires au télédiagnostic dont notamment la marque de l'Appareil garanti, la référence, la gamme d'appareil et la nature du dysfonctionnement. L'Assuré se munira de préférence de sa facture d'achat lors de l'appel afin de faciliter la prise en charge de la panne.

Ces informations étant nécessaires à la mise en œuvre des garanties, si l'Assuré refusait de les donner, l'Assureur pourrait être dans l'impossibilité d'exécuter la garantie.

L'Adhérent doit fournir les pièces suivantes aux adresses mentionnées au paragraphe précédent, les pièces justificatives suivantes :

- L'original de la facture d'achat de l'Appareil garanti ainsi que les références de l'Appareil garanti (marque, genre, modèle, numéro de série) ;

- toute pièce de votre organisme bancaire permettant d'établir que vous avez acquis le bien garanti.

SOGESSUR, pour apprécier les circonstances du Sinistre et procéder à l'évaluation des dommages résultant de la panne, pourra missionner un expert ou un enquêteur ou contacter tout émetteur de facture.

Si l'appareil n'est pas réparable et que vous avez obtenu son remplacement ou une indemnisation financière, celui-ci devient la propriété de l'Assureur qui mandate Willis Towers Watson France pour en effectuer la valorisation.

6. GARANTIE PROTECTION DE L'IDENTITÉ

Définitions spécifiques à la garantie Protection de l'identité :

Assuré : voir les Définitions communes.

Avocat : Auxiliaire de justice habilité à donner des consultations juridiques et à représenter les parties devant les juridictions. En principe, son ministère est obligatoire sauf exceptions.

Avocat postulant : Lorsqu'un avocat est amené à plaider devant un Tribunal Judiciaire qui n'est pas dans le ressort de sa Cour d'Appel, il est contraint de faire appel à un « postulant » pour effectuer tous les actes de procédure. Par contre, il pourra plaider lui-même.

Bien mobilier : Tous biens pouvant être déplacés sans détérioration (par exemple meubles, appareils électroménagers ou hi-fi), les objets qui vous sont personnels (bijoux, vêtements), et plus généralement tout objet utilisé ou se trouvant dans votre habitation principale ou votre résidence secondaire servant dans le cadre de vos loisirs.

Conflit d'intérêts : Difficulté qui survient lorsque plusieurs de nos assurés s'opposent à l'occasion du même litige.

Consignation d'expertise judiciaire : Lorsque le juge fait droit à une demande de désignation d'expert judiciaire, il ordonne une consignation, c'est-à-dire le versement (par le demandeur)

d'une somme d'argent au greffe de la juridiction. Cette somme permet d'être certain que les frais et honoraires de l'expert judiciaire pourront être couverts.

Déchéance du droit à garantie : Perte du droit à être garanti au titre de votre contrat en raison du non-respect des conditions de mise œuvre de la garantie.

Dépens : Frais de justice engagés pour un procès. Ils représentent, pour la plupart, des frais réglementés ou tarifés. Ils comprennent notamment les droits de plaidoirie, les frais de procédure dus aux avocats, commissaires de justice, experts judiciaires.

C'est le magistrat qui décide qui doit supporter les dépens. L'avocat de la personne qui a obtenu la condamnation de son adversaire aux dépens établit la liste des frais qui ont été engagés et la présente à l'avocat adverse pour paiement.

Expert judiciaire : L'expert est dit « judiciaire » lorsqu'il est désigné par un tribunal. Ainsi, un juge à qui l'on demande de trancher un litige très technique désignera très souvent un expert. Ce dernier, après avoir effectué son expertise, va rédiger un rapport dit « rapport d'expertise judiciaire » qui permettra au juge de rendre sa décision.

Frais irrépetibles : Frais non compris dans les dépens. Il s'agit pour l'essentiel des honoraires d'avocat. Ils correspondent aux sommes attribuées par le juge 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 761-1 du Code de la Justice Administrative.

Le juge qui statue sur une demande présentée au titre des frais irrépétibles peut faire droit en tout ou partie à la demande ou la rejeter. Ainsi, une partie peut être condamnée aux dépens sans être condamnée au titre des frais irrépétibles.

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

Période de garantie : Il s'agit de la période de validité de la souscription par l'Assuré de la carte métal, comprise entre sa date d'effet et sa date de cessation.

Prestation de service : Fourniture par un professionnel, personne physique ou morale, à votre profit et contre rémunération, d'un service ou d'un travail déterminé : pressing, agence de voyage, locations saisonnières, banque, assurances…

Résidence principale : Local d'habitation dans lequel vous résidez de façon habituelle et permanente avec votre famille en qualité de propriétaire ou nu-propriétaire, en nom propre ou par le biais d'une SCI familiale (statut fiscal : article 1655 ter du Code Général des Impôts), d'usufruitier, de Co indivisaire occupant ou de locataire.

Résidence secondaire : Local d'habitation, que vous occupez lors de courts séjours en qualité de propriétaire ou nu-propriétaire, en nom propre ou par le biais d'une SCI familiale (statut fiscal : article 1655 ter du Code Général des Impôts), d'usufruitier, de co-indivisaire ou de multipropriétaire. La résidence secondaire ne peut être la résidence principale d'un tiers.

Sinistre : voir les Définitions communes.

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

6.1 Information juridique par téléphone

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

L'Assuré 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 78 50** (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'Assuré et n'impliquent pas la prise en charge, d'un éventuel litige ultérieur.

6.2 Un Service d'informations juridiques digitales « DIGIDROIT » complété par notre Intelligence Artificielle « ELIXIA »

Pour toute recherche, notamment en cas de difficultés juridiques ou en prévention d'un litige, nous mettons à votre disposition une base documentaire, dans le domaine de la vie privée, accessible en ligne, comprenant des contenus juridiques, actualités, lettres types, articles de lois, jurisprudence, dossiers thématiques… régulièrement mis à jour.

Par l'intermédiaire de ce service, nous mettons également à votre disposition ELIXIA, notre intelligence artificielle générative, créée pour répondre de manière immédiate à vos questions juridiques à travers via une interface de chat automatisée basée sur des sources juridiques publiques sélectionnées.

Ce service est accessible de manière illimitée 24h/24 et 7j/7, en vous connectant sur votre espace client :
https://espaceclient.protectionjuridique.fr

L'accès est strictement réservé aux bénéficiaires du contrat de protection juridique.

6.3 Outil de « Veille e-reputation »

Nous mettons à votre disposition la plateforme de notre partenaire spécialisé. Il s'agit d'un outil de veille accessible à l'adresse suivante : https://connaitre-ma-reputation.com. Cet outil vous permet d'auditer votre réputation numérique.

Vous devez vous identifier à l'outil avec les informations suivantes : Nom/ Prénom/ Code postal/ Numéro de votre contrat/ Adresse mail. Vous indiquez ensuite l'identité que vous souhaitez surveiller (nom-prénom ou pseudo).

Une fois identifié à votre compte, vous pourrez lancer votre recherche 4 fois par année et changer l'identité à chaque fois.

L'outil scanne automatiquement Google à la recherche du contenu public mentionnant l'identité que vous avez indiquée. Vous recevrez par e-mail un rapport de réputation numérique mentionnant tous les contenus trouvés classés par ordre d'affichage dans le moteur de recherche et pré-catégorisés en positif, neutre, négatif (jusqu'à 50 résultats).

ATTENTION : ce service 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.

6.4 Garanties « Usurpation d'identité »

6.4.1 Définitions propres à l'Usurpation d'identité

L'usurpation d'identité s'entend de l'utilisation à votre insu ou sans votre accord, de données à caractère personnel permettant de vous identifier aux fins de commettre des actes frauduleux en votre nom.

Lorsqu'un litige consécutif à l'usurpation de votre identité vous oppose, sur un plan amiable ou judiciaire à un tiers, dans le cadre de votre vie privée et que vous avez déposé plainte, nous intervenons pour obtenir la réparation de votre préjudice :

- En exerçant un recours à l'encontre du tiers identifié, responsable de cette usurpation,

OU

- En défendant vos intérêts dans le cadre des actions (injonctions, assignations…) engagées à votre encontre à l'occasion de l'usurpation avérée de votre identité.

Exemples de litiges garantis :

- Utilisation par un tiers de votre identité pour obtenir un crédit à la consommation dont il n'honorera pas les échéances et recours de cet organisme de crédit en remboursement des sommes prêtées.
- Utilisation frauduleuse des plaques d'immatriculation de votre véhicule.

Si dans un délai maximum de **45 jours** après la déclaration, notre intervention n'a pas permis d'obtenir le règlement du litige, nous intervenons également pour la prise en charge des pertes financières que vous avez subies et consécutives à l'usurpation de votre identité.

Nous vous remboursons, sur justificatifs :

- **Les frais générés par les démarches pour prouver votre identité tels que :**

- Les frais de communication téléphonique, de lettres recommandées et de timbre.
- Les frais de transports liés aux démarches.
- Les frais de repas et les frais d'hôtels liés aux transports.

- **Les préjudices financiers directement consécutifs à l'usurpation avérée de votre identité et résultant d'opérations réalisées auprès des organismes suivants :**

- Caisse Primaire d'Assurance Maladie.
- Caisse d'Allocations Familiales.
- Organismes financiers : banques, compagnies d'assurance, organisme de prêt.
- Trésor Public.
- Fournisseurs d'accès : internet, télécom, câble, numérique.
- Entreprises de distribution d'énergie.
- Site marchand ou commerçant.

Les remboursements se font dans la limite de **2 500 € TTC** par sinistre, sur la base des préjudices réels subis et après contrôle des pièces justificatives communiquées (document prouvant le refus de remboursement de l'organisme concerné, justificatif des dépenses et des prélèvements effectués, factures originales, titres de transport). Les préjudices ne doivent avoir fait l'objet d'aucun remboursement ou acceptation de remboursement de la part des organismes concernés. Dans tous les cas, nous nous réservons le droit d'engager une action en recours contre les organismes concernés.

6.4.2 Limite des garanties « Usurpation d'identité »

- Territorialité : La garantie s'exerce en France, Principautés de Monaco et d'Andorre, dans les Etats de l'Union Européenne, au Royaume-Uni ainsi qu'en Suisse.

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

Lorsqu'un litige consécutif à l'usurpation de son identité oppose l'Assuré, 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'Assuré 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 6.3.5**, Groupama Protection Juridique intervient pour la prise en charge des pertes financières subies par l'Assuré 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 exclus les litiges :

- **Résultant de faits ou d'évènements survenus antérieurement à la souscription du présent contrat et qui étaient connus de l'Assuré à la date de souscription.**
- **Les litiges se rapportant à des informations préjudiciables dont la divulgation par un tiers n'a pas donné lieu à un dépôt de plainte de la part de l'Assuré.**
- **Relatifs aux successions et aux régimes matrimoniaux, à l'état et au droit des personnes (livre I, livre III : titres I, II et V du Code Civil).**
- **Découlant d'une faute intentionnelle ou dolosive de votre part au sens de l'article L.113-1 du Code des Assurances.**
- **Se rapportant à la vie professionnelle de l'Assuré.**
- **En matière fiscale et douanière.**
- **Résultant de la participation de l'Assuré à l'administration d'une société, d'un groupement, d'une association ainsi que les litiges liés à l'application de règles statutaires liant l'Assuré à ses associés ou actionnaires.**
- **Liés à la détention, l'achat ou la vente de parts sociales et/ou de valeurs mobilières.**
- **Découlant d'une activité politique ou syndicale ou de la participation à une association à l'exception d'une participation bénévole à une association de loisir ou sportive.**
- **Consécutifs à une condamnation pour crime ou délit prononcé à l'encontre de l'Assuré.**
- **Se rapportant au Code de la propriété intellectuelle.**
- **Fondés sur le non-paiement de sommes dues par l'Assuré, dont le montant ou l'exigibilité ne sont pas sérieusement contestables**
- **Liés à votre redressement ou liquidation judiciaire.**
- **Liés au redressement ou à la liquidation judiciaire d'un tiers.**
- **Garantis au titre d'une "Protection Juridique Recours" ou "Défense Pénale et Recours Suite à Accident (DPRSA)" incluse dans un autre contrat d'assurance dont l'Assuré est bénéficiaire.**
- **Les actions ou réclamations dirigées contre vous en raison de dommages mettant en jeu la responsabilité civile de l'Assuré lorsqu'elle est garantie par un contrat d'assurance ou lorsqu'elle aurait dû l'être en exécution d'une obligation légale d'assurance.**
- **Relevant de la Cour d'assises à l'exception des cas où l'Assuré a la qualité de partie civile.**
- **Lorsque le préjudice subi permet à l'Assuré 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 L623-1 du Code de la Consommation.**

- **Opposant l'Assuré à un Tiers auquel il a volontairement communiqué ses données personnelles ou accepté qu'elles soient communiquées et qui sont consécutifs à une cyber-attaque subie par ce Tiers.**
- **Liés à 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'assuré y a participé activement sauf si l'Assuré a tenté de sauver des personnes.**
- **Liés à la désintégration du noyau atomique ou à un rayonnement ionisant.**
- **Liés aux conséquences d'une grève, d'un lock-out ou d'un sabotage des prestataires ou des transporteurs.**
- **Liés à des tremblements de terre, à des éruptions volcaniques, à une inondation, à un raz de marée, à des cyclones ou autres cataclysmes.**
- **Liés à une épidémie, à des situations sanitaires locales, à la pollution, à des événements météorologiques ou climatiques.**

Garantie Usurpation de l'identité

Sont exclus les litiges :

- **Relevant de l'utilisation frauduleuse des moyens de paiement de l'Assuré. Ainsi nous, n'intervenons pas en cas de débit frauduleux sur le compte de l'Assuré et/ou en cas d'utilisation de l'un des moyens de paiement de l'Assuré chez un commerçant.**
- **Relatifs à une usurpation d'identité commise par une personne ayant la qualité d'Assuré.**
- **Relatifs à une usurpation d'identité commise avec la complicité d'une personne ayant la qualité d'Assuré.**

Nous ne prenons pas en charge :

- **Les préjudices financiers résultant d'opérations réalisées auprès d'organismes non listés ci-dessus.**
- **Les pertes subies devant être indemnisées par les prestataires de services de paiement conformément aux dispositions du Code monétaire et financier.**

6.4.4 Prestations garanties au titre de la garantie juridique

Les prestations garanties débutent à réception des pièces communiquées par l'Assuré conformément à ce qui est indiqué à l'**article 6.6** « Formalités à accomplir pour la mise en jeu de la garantie ».

Groupama Protection Juridique n'intervient que lorsque l'Assuré 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 :

- **<u>Sur un plan amiable</u> :**

- La Consultation Juridique :

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

- L'Assistance Amiable :

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

Lorsque l'appui d'un intervenant extérieur (expert / médiateur / 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 6.6.2 « Plafonds dans le cadre de la gestion amiable ».

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

- **<u>Sur un plan judiciaire</u> :**

- 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 6.6.2** « Plafonds dans le cadre de la gestion judiciaire ».

6.4.5 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 45 jours 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'Assuré suite à une utilisation frauduleuse de ses données personnelles directement consécutives au dommage couvert (transaction 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'Assuré de la part des Organismes concernés.

- **Plafond de la garantie Indemnitaire**

La garantie indemnitaire s'exerce à concurrence de **2 500 € TTC par sinistre**, sous réserve de ne pas dépasser les plafonds de prise en charge des sinistres tels que définis à l'**article 6.5.1.** « Plafonds de garantie par sinistre ».

En application du principe indemnitaire, l'Assuré 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'Assuré sur la base des frais réels.

Nous vous remboursons, sur justificatifs les frais suivants :

- Les frais générés par les démarches pour prouver votre identité tels que :
- Les frais de communication téléphonique, de lettres recommandées et de timbre.
- Les frais de transports liés aux démarches.
- Les frais de repas et les frais d'hôtels liés aux transports.
- Les préjudices financiers directement consécutifs à l'usurpation avérée de votre identité et résultant d'opérations réalisées auprès des organismes suivants :
  - Caisse Primaire d'Assurance Maladie.
  - Caisse d'Allocations Familiales.
  - Organismes financiers : banques, compagnies d'assurance, organisme de prêt.
  - Trésor Public.

- Fournisseurs d'accès : internet, télécom, câble, numérique.

- Entreprises de distribution d'énergie.

- Site marchand ou commerçant.

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'Assuré 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'Assuré, 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'Assuré, 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.**

6.5 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'Assuré, 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'Assuré.

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

6.5.1 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 invective, qui à l'inverse de la diffamation, ne referme 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, en général tout contenu accessible par le biais d'une URL

Enfouissement : Technique visant à déclasser, lors d'une recherche sur un mot clé (« prénom nom » de l'Assuré), une URL portant atteinte à son E-réputation au moins en 11ème position sur le moteur de recherche de référence. Pour ce faire Groupama Protection Juridique 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'Assuré 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).

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

• Territorialité : monde entier.

6.5.3 Nature des litiges « atteinte à l'e-reputation » garantis

Lorsqu'un litige consécutif à l'atteinte à son e-réputation, oppose l'Assuré, 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.

A défaut de suppression dans un délai de 45 jours des contenus portant atteinte à l'e-réputation de l'Assuré, Groupama Protection Juridique procédera à la prestation d'**enfouissement** pour rétablir la réputation de l'Assuré telle qu'elle est décrite ci-dessous.

Outre les Exclusions Générales

Sont exclus les litiges :

- **Résultant de faits ou d'évènements survenus antérieurement à la souscription du présent contrat et qui étaient connus de l'Assuré à la date de souscription.**
- **Les litiges se rapportant à des informations préjudiciables dont la divulgation par un tiers n'a pas donné lieu à un dépôt de plainte de la part de l'Assuré.**
- **Relatifs aux successions et aux régimes matrimoniaux, à l'état et au droit des personnes (livre I, livre III : titres I, II et V du Code Civil).**
- **Découlant d'une faute intentionnelle ou dolosive de votre part au sens de l'article L.113-1 du Code des Assurances.**
- **Se rapportant à la vie professionnelle de l'Assuré.**
- **En matière fiscale et douanière.**
- **Résultant de la participation de l'Assuré à l'administration d'une société, d'un groupement, d'une association ainsi que les litiges liés à l'application de règles statutaires liant l'Assuré à ses associés ou actionnaires.**
- **Liés à la détention, l'achat ou la vente de parts sociales et/ou de valeurs mobilières.**
- **Découlant d'une activité politique ou syndicale ou de la participation à une association à l'exception d'une participation bénévole à une association de loisir ou sportive.**
- **Consécutifs à une condamnation pour crime ou délit prononcé à l'encontre de l'Assuré.**
- **Se rapportant au Code de la propriété intellectuelle.**
- **Fondés sur le non-paiement de sommes dues par l'Assuré, dont le montant ou l'exigibilité ne sont pas sérieusement contestables**
- **Liés à votre redressement ou liquidation judiciaire.**
- **Liés au redressement ou à la liquidation judiciaire d'un tiers.**
- **Garantis au titre d'une "Protection Juridique Recours" ou "Défense Pénale et Recours Suite à Accident (DPRSA)" incluse dans un autre contrat d'assurance dont l'Assuré est bénéficiaire.**
- **Les actions ou réclamations dirigées contre vous en raison de dommages mettant en jeu la responsabilité civile de l'Assuré lorsqu'elle est garantie par un contrat d'assurance ou lorsqu'elle aurait dû l'être en exécution d'une obligation légale d'assurance.**
- **Relevant de la Cour d'assises à l'exception des cas où l'Assuré a la qualité de partie civile.**
- **Lorsque le préjudice subi permet à l'Assuré 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 L623-1 du Code de la Consommation.**

- **Opposant l'Assuré à un Tiers auquel il a volontairement communiqué ses données personnelles ou accepté qu'elles soient communiquées et qui sont consécutifs à une cyber-attaque subie par ce Tiers.**
- **Liés à 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'assuré y a participé activement sauf si l'Assuré a tenté de sauver des personnes.**
- **Liés à la désintégration du noyau atomique ou à un rayonnement ionisant.**
- **Liés aux conséquences d'une grève, d'un lock-out ou d'un sabotage des prestataires ou des transporteurs.**
- **Liés à des tremblements de terre, à des éruptions volcaniques, à une inondation, à un raz de marée, à des cyclones ou autres cataclysmes.**
- **Liés à une épidémie, à des situations sanitaires locales, à la pollution, à des événements météorologiques ou climatiques.**

Exclusions spécifiques « Garantie E-réputation »

Sont exclus les litiges :

- **Se rapportant à des informations préjudiciables dont la divulgation par un tiers n'a pas donné lieu à un dépôt de plainte de la part de l'Assuré.**
- **Liés à la vie professionnelle de l'Assuré et ne se rapportant pas à sa vie privée.**
- **Faisant suite à une atteinte à l'E-réputation constituée à partir d'éléments d'informations diffusées par l'Assuré lui-même ou par une personne assurée au contrat, auprès de tiers.**

Ainsi que les litiges lorsque :

- **La diffusion d'informations ne comporte pas d'éléments nominatifs concernant l'Assuré,**
- **La mise en ligne d'informations résulte d'une prestation rémunérée ou attendue,**
- **La publication des informations par voie numérique émane de l'Assuré ou l'a été avec son autorisation,**
- **Les informations ont été livrées par l'Assuré lui-même dans un lieu public ou en présence de public.**

6.5.4 Prestations garanties au titre de l'atteinte à l'e-reputation

Les prestations garanties débutent à réception des pièces communiquées par l'Assuré conformément à ce qui est indiqué à l'**article 6.7** « Formalités à accomplir pour la mise en jeu de la garantie ».

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

Groupama Protection Juridique n'intervient que lorsque l'Assuré 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.

- **<u>Sur un plan amiable</u> :**

- La Consultation Juridique :

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

- L'Assistance Amiable :

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

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 6.6.2 « Plafonds dans le cadre de la gestion amiable ».

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

- **<u>Sur un plan judiciaire</u> :**

- 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 6.6.2 « 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'Assuré est mis en relation avec Groupama Protection Juridique qui procédera à la prestation d'enfouissement.

Si dans le cadre de la garantie « Atteinte à votre réputation sur internet (E-Réputation) », notre intervention n'a pas permis d'obtenir la suppression du contenu portant atteinte à votre réputation, **dans un délai maximum de 45 jours après la déclaration, nous missionnons notre partenaire spécialisé afin de procéder à la prestation d'enfouissement pour rétablir votre réputation**, à partir des liens ou pages web à contenu négatif désignés par vos soins.

Il est entendu que notre partenaire n'est tenu qu'à une obligation de moyens. Il s'engage donc à mettre en œuvre tous les moyens utiles à la bonne fin de l'opération sans garantir que le résultat escompté, à savoir le retrait ou la modification du contenu, soit nécessairement atteint.

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

6.6 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, de Commissaire 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'Assuré **ou qu'ils soient justifiés par l'urgence**.

6.6.1 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 **15.000 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 **5.000 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 6.4.5 viennent également s'imputer sur les plafonds prévus ci-dessus.

6.6.2 Frais et honoraires garantis par sinistre

Ces différents montants sont cumulables, sous réserve de ne pas dépasser le plafond prévu ci-dessus au paragraphe 6.5.1 « 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). Ce sont les honoraires et frais de ces intervenants qui sont pris en charge au titre de ce plafond amiable.

Le plafond amiable pour les diligences effectuées par l'ensemble des intervenants (expert ou avocat) est fixé à : **1 000 € TTC (incluant le plafond amiable pour les diligences effectuées par l'avocat de l'Assuré fixé à : 500 €)**

- 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'Assuré après accord préalable de Groupama Protection Juridique : **2 300 euros TTC**.
- **Plafond Commissaire de justice :** les frais et honoraires du Commissaire de justice sont pris en charge dans la limite des textes régissant leur profession.
- **Plafonds Honoraires et Frais d'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	
Rédaction d'un dire, d'une déclaration de créance	80 €
Assistance à une mesure d'instruction ou d'expertise	300 €
Assistance devant une commission administrative, civile ou disciplinaire	300 €
Recours gracieux (contentieux administratif)	300 €
PREMIERE INSTANCE	
Référé	500 €
Conciliation Judiciaire	300 €
Juridiction statuant avant dire droit	400 €
Chambre de proximité	600 €
Tribunal Judiciaire (hors Chambre de proximité)	900 €
Tribunal Administratif	900 €
Tribunal de Commerce	800 €
Autres juridictions	700 €
CONTENTIEUX PENAL	
Tribunal de police	600 €
Tribunal correctionnel	700 €
Médiation pénale	450 €
Juge des libertés	450 €
Chambre de l'instruction	500 €
Garde à vue / Visite en prison	430 €
Démarches au parquet	40 €
APPEL	
Cour d'Appel	1 000 €
Requête devant le 1er Président de la Cour d'appel	400 €
HAUTES JURIDICTIONS	
Cour de Cassation – Conseil d'Etat – Cour d'Assises - Cour de Justice de l'Union Européenne	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 amendes, les dépens et frais exposés par la partie adverse, que le Tribunal estime équitable de faire supporter à l'Assuré s'il est condamné, ceux que l'Assuré a 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 sommes réclamées par l'administration, les taxes, droits et pénalités.**
- **Les frais et honoraires d'enquête pour identifier ou retrouver l'adversaire de l'Assuré ou connaître la valeur de son patrimoine ainsi que les dépenses nécessaires à la mise en place de mesures conservatoires.**
- **Les frais et honoraires d'expert-comptable.**
- **Les frais et honoraire de traduction.**
- **Les frais et honoraires d'avocat postulant.**
- **Les honoraires de résultat.**

6.6.3 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'Assuré, sous réserve du respect des conditions prévues à l'**article 6.7** « Formalités à accomplir pour la mise en jeu de la garantie », de saisir son conseil. Groupama Protection Juridique remboursera l'Assuré 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 ».

6.7 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'Assuré en a eu connaissance ou à compter du refus opposé à une réclamation dont il est l'auteur ou le destinataire, sous peine de déchéance de la garantie, si nous établissons que ce retard nous a causé un préjudice, conformément à l'article L.113-2 du Code des Assurances.

Dans le cadre de cette déclaration, l'Assuré doit indiquer le numéro de la garantie (**n°504 992**) 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'Assuré peut justifier d'une urgence à les avoir engagés.

6.8 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 vos intérêts est nécessaire, **vous en avez le libre choix**. Nous pouvons, si vous n'en connaissez aucun, en mettre un à votre disposition, **après demande écrite de votre part**.

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

6.9 Arbitrage

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

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

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

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

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

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

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

6.10 Subrogation

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

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

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

EXCLUSIONS GÉNÉRALES

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

- **Intentionnellement par l'Assuré ou avec sa complicité ;**
- **Par le conjoint, le concubin, le partenaire pacsé, les ascendants et descendants de l'Assuré ; par les préposés de l'Assuré 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'Assuré 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 évènements météorologiques ou climatiques ;**
- **Dans le cadre d'un usage professionnel.**

Sont également exclus, les sanctions, restrictions et prohibitions :

- **Les biens et/ou les activités assurés 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 ;**
- **Les biens et/ou les activités assurés 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 sanction restriction, embargo total ou partiel ou prohibition.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Sous réserve du délai de carence prévu au paragraphe ci-dessous et du paiement de votre cotisation, les garanties sont acquises pour les Sinistres survenus entre la date de souscription de l'Offre METAL et sa résiliation.

Les garanties prennent fin :

- **De plein droit :**

- en cas de clôture du (des) Compte(s) assuré(s) dont l'Assuré est titulaire et auquel est adossée à l'Offre METAL.

- en cas de résiliation de l'Offre METAL par son titulaire ;

- en cas de résiliation du contrat d'assurance pour Compte souscrit par BOURSORAMA ;

- en cas de retrait total de l'agrément de l'Assureur, (Article L.326-12 du Code des assurances) ;

Délai de carence :

- **Aucun Sinistre couvert par les garanties Protection moyens de paiement, Protection vol d'espèces, Protection clés/papiers/maroquinerie, Protection tous nomades, Prolongation garantie constructeur ou Garantie protection de l'indentité ne peut donner lieu à indemnisation s'il survient dans les 30 premiers jours à partir de la date d'effet de votre souscription à l'Offre METAL.**

Expertise/Enquête :

- **Pour les garanties Protection Moyens de Paiement, Protection Vol d'espèces, Protection Clés/Papiers/ maroquinerie, Protection Tous nomades et Prolongation de la Garantie constructeur :** SOGESSUR peut missionner un expert ou un enquêteur pour apprécier les circonstances du Sinistre et procéder à l'évaluation de l'indemnité ou contacter tout émetteur de facture.

- **Pour la garantie Protection de l'identité : les frais d'expertises sont pris en charge tel que décrit à l'article 6.**

Paiement de l'indemnité :

- **Pour les garanties Protection Moyens de Paiement, Protection Vol d'espèces, Protection Clés/Papiers/ maroquinerie, Protection Tous nomades et Prolongation de la Garantie constructeur :** toute indemnité est payée dans les 15 jours ouvrés qui suivent la réception, par Willis Towers Watson France / Bourso Protect Offre METAL, de l'ensemble des pièces que l'Assuré doit fournir et, le cas échéant, du rapport de l'expert ou de l'enquêteur.

- **Pour la garantie Protection de l'identité :** Voir article 6.

Important

Si l'Assuré ne respecte pas les délais de déclaration et si l'Assureur prouve que ce retard lui a causé un préjudice, l'Assuré perdra tout droit à indemnité (déchéance), sauf si son retard résulte d'un cas fortuit ou de force majeure.

L'Assuré 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 de l'Appareil garanti ou du produit nomade ou sur l'existence d'autres assurances pouvant garantir le sinistre.

Il en sera de même si l'Assuré emploie sciemment des documents inexacts comme justificatifs ou use de moyens frauduleux.

C'est à l'Assureur d'apporter la preuve de la fausse déclaration, de l'utilisation de documents inexacts comme justificatifs ou de moyens frauduleux.

Si des indemnités ont déjà été payées, elles doivent lui être remboursées.

Dans tous les autres cas où l'Assuré ne respecte pas les formalités énoncées ci-avant (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'Assuré une indemnité proportionnelle à ce préjudice.

Territorialité :

Les garanties sont valables dans le Monde entier sauf la garantie Protection de l'identité pour laquelle la territorialité spécifique est précisée à l'article 6.

Prescription :

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

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

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

- Une demande en justice, même en référé, jusqu'à extinction de l'instance. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure (articles 2241 et 2242 du Code civil). L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée (article 2243 du Code civil) ;

- Une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée (article 2244 du Code civil).

Il est rappelé que :

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

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

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

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

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

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

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 http://www.legifrance.gouv.fr/.

Réclamation - Médiation :

- **Pour les garanties Protection Moyens de Paiement, Protection Vol d'espèces, Protection Clés/Papiers/ maroquinerie, Protection Tous nomades et Prolongation de la Garantie constructeur :** En cas de difficultés relatives à la mise en œuvre de ces garanties, l'Assuré doit adresser un courrier à Willis Towers Watson France / Bourso Protect Offre METAL - TSA 34287 - 77283 AVON CEDEX

Si la réponse apportée ne vous satisfaisait pas, vous pouvez vous adresser au service SOGESSUR Réclamations Clients en écrivant à l'adresse suivante : SOGESSUR Réclamations Clients TSA 91102 92894 Nanterre Cedex 9. L'Assureur accusera réception de votre demande dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de son envoi et s'engage à vous répondre dans un délai maximal de 2 mois à compter de l'envoi de votre demande.

Si le désaccord persiste après épuisement des modalités mises en place par SOGESSUR ou à l'issue d'un délai de deux mois, vous pouvez faire appel au Médiateur indépendant de l'assurance. Ses coordonnées sont les suivantes :

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

Le Médiateur est une personnalité extérieure à Sogessur qui exerce sa mission en toute indépendance.

Ce recours est gratuit. Pour rendre ses conclusions, il a libre accès au dossier. Après réception du dossier complet, le Médiateur de l'Assurance rend un avis motivé dans les 90 jours, au vu des pièces qui lui ont été communiquées.

Son avis ne lie pas les parties qui conservent le droit de saisir les tribunaux.

La procédure de recours au médiateur, le formulaire en ligne et la « Charte de la Médiation de l'Assurance » sont consultables sur le site internet : http://www.mediation-assurance.org

Pour la garantie Protection de l'identité :

Une réclamation est l'expression orale ou écrite d'un mécontentement envers un professionnel. Une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation.

Pour toute réclamation, vous pouvez vous adresser à votre interlocuteur habituel ou à l'Assureur :

GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE « Service Qualité »
TSA 41234 - 92919 LA DÉFENSE CEDEX.

S'il n'est pas donné satisfaction à votre réclamation orale, nous vous invitons à nous écrire.

En cas de réclamation écrite, nous accuserons réception de celle-ci dans un délai maximum de dix jours ouvrables à partir de sa date d'envoi. Notre réponse doit vous être apportée par écrit dans les deux mois au plus tard à compter de l'envoi de cette réclamation.

Si cette réponse ne vous satisfait pas, ou si aucune réponse ne vous a été apportée à l'issue de ces deux mois, vous disposez du droit de saisir la Médiation de l'Assurance sur le site www.mediation-assurance.org ou par courrier (Médiation de l'Assurance TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09), sans préjudice du droit de saisir la justice.

En cas d'adhésion de son contrat d'assurance en ligne sur le site du Souscripteur, l'Assuré a 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

LA PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Le traitement de données à caractère personnel est régi par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (dite « loi Informatique et Libertés ») et le Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 (dit « RGPD).

Les traitements réalisés par SOGESSUR et GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE

Vos données à caractère personnel sont obtenues principalement par l'intermédiaire de Boursorama et parfois directement auprès de vous.

Ce paragraphe a pour objectif de vous informer de la manière dont vos informations personnelles sont traitées par SOGESSUR et GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE (ci-après dénommées respectivement « Assureur » ou « Nous »), en tant que responsables du traitement :

- SOGESSUR est responsable du traitement de données personnelles nécessaires à la passation, la gestion et l'exécution des garanties Protection Moyens de Paiement, protection Vol

d'espèces, Protection Clés/Papiers/maroquinerie, Protection Tous nomades et Prolongation Garantie Constructeur ;

- GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE responsable du traitement de données personnelles nécessaires à la passation, la gestion et l'exécution de la garantie Protection de l'identité.

Toutes les données sont obligatoires sauf mention particulière figurant dans votre documentation.

Pourquoi collectons-nous vos données personnelles ?

Dans le cadre de l'exécution de votre contrat, vos données sont nécessaires à :

- votre identification, l'identification de assurés et des bénéficiaires,
- l'examen, l'acceptation, la tarification, la surveillance des risques,
- la réalisation de toute opération nécessaire à l'exécution et la gestion des contrats et des éventuels sinistres,
- la gestion des impayés et leur recouvrement,
- la gestion des recours, des réclamations et des contentieux,
- la gestion des demandes liées à l'exercice des droits indiqués au paragraphe « quels sont vos droits ? »,
- La réalisation d'études actuarielles et statistiques.

Vos données sont également traitées pour répondre aux dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur telles que la lutte contre le blanchiment.

Dans notre intérêt légitime, nous utilisons également vos données pour vous proposer des offres commerciales pour des produits et services du groupe auquel appartient l'Assureur, analogues ou complémentaires à ceux souscrits, personnalisés selon vos besoins. Vous pouvez vous y opposer à tout moment ou modifier vos choix (cf. article « quels sont vos droits ? »).

Afin de préserver la mutualité de nos assurés et dans notre intérêt légitime, nous mettons en œuvre un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance pouvant conduire à l'inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude. Cette inscription pourra entraîner une réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés par les entités du groupe auquel appartient l'Assureur.

Qui peut accéder à vos données ?

Vos données personnelles sont destinées, dans la limite de leurs attributions, à nos services en charge de la gestion commerciale ou de la gestion et exécution des contrats et de chacune de vos garanties, à nos délégataires de gestion, intermédiaires en assurance, partenaires, mandataires, sous-traitants, ou aux autres entités du groupe auquel appartient l'Assureur dans le cadre de l'exercice de leurs missions.

Elles peuvent également être transmises, s'il y a lieu, aux organismes d'assurance des personnes impliquées ou offrant des prestations complémentaires, co-assureurs, réassureurs, organismes professionnels et fonds de garanties, ainsi qu'à toutes personnes intervenant au contrat tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs, professionnels de santé, aux organismes sociaux lorsqu'ils interviennent dans le règlement des sinistres et prestations.

Des informations vous concernant peuvent également être transmises à toutes personnes intéressées au contrat (souscripteur, assuré, adhérent et bénéficiaire du contrat, et leurs ayants droits et représentants ; aux bénéficiaires d'une cession ou d'une subrogation des droits relatifs au contrat ; et s'il y a lieu aux responsables, aux victimes et leurs mandataires, aux témoins et tiers intéressés à l'exécution du contrat), ainsi qu'à toutes personnes habilitées au titre de Tiers Autorisés notamment les juridictions, arbitres, médiateurs, ministères concernés, autorités de tutelle et de contrôle et tous organismes publics habilités à les recevoir ainsi qu'aux services en charge du contrôle tels que les commissaires aux comptes, auditeurs ainsi que services en charge du contrôle interne.

Dans quels cas transférons-nous vos données hors de l'Union Européenne ?

Les données nécessaires à l'exécution de votre contrat peuvent être transférées dans le cadre de l'exécution des contrats, de la gestion des actions ou contentieux liés à l'activité de l'entreprise vers des pays non-membres de l'Espace Économique Européen, dont les législations en matière de protection à caractère personnel diffèrent de celles de l'Union Européenne.

Par ailleurs, en raison notamment de la dimension internationale du groupe auquel appartient le responsable de traitement et des mesures prises pour assurer l'utilisation et la sécurité des réseaux informatiques, les traitements visés au paragraphe « pourquoi collectons-nous vos données ? » sont susceptibles d'impliquer des transferts de données à caractère personnel vers des pays non-membres de l'Espace Économique Européen.

Dans ces cas, les transferts de vos données bénéficient d'un cadre précis et exigeant (clauses contractuelles types, décision d'adéquation accessibles sur le site de la CNIL « transférer des données hors UE »), conforme aux modèles adoptés par la Commission européenne, ainsi que des mesures de sécurité appropriées.

Combien de temps sont conservées vos données personnelles ?

Sauf précision apportée dans votre documentation contractuelle, vos données à caractère personnel sont conservées le temps de la relation commerciale ou contractuelle, et jusqu'à expiration des délais de prescriptions légaux.

Pour en savoir plus, vous pouvez consulter la politique de protection des données de l'Assureur accessible sur son site internet à l'adresse mentionnée dans le paragraphe suivant.

Information sur l'usage de systèmes algorithmiques, y compris d'Intelligence Artificielle (IA)

Afin de fournir des services de qualité et performants, nous utilisons des systèmes algorithmiques (y compris des systèmes d'IA à usage général) pour différents objectifs en fonction du contexte de leur utilisation :

Optimisation de notre efficacité opérationnelle par l'automatisation de certaines tâches répétitives de nos collaborateurs (ex : tri de mails, lecture automatique de certains documents, détection de faux documents),

Fluidification et simplification de la relation client par l'assistance de nos collaborateurs à la prise de décision (ex : parcours digitalisé Selfcare de déclaration de sinistre).

Amélioration de l'expérience client par la mise à disposition d'agents conversationnels (ex : l'agent conversationnel Iris permettant d'orienter nos clients vers nos conseillers lorsqu'ils nous contactent par téléphone).

Dans le cadre du développement de ces systèmes, nous sommes susceptibles de traiter vos données personnelles pour leur entraînement et leur amélioration continue sur le fondement de notre intérêt légitime, sauf opposition de votre part en écrivant aux coordonnées mentionnées au sein de la rubrique « Quels sont vos droits et comment les exercer ? » ou en remplissant le formulaire en ligne.

SOGESSUR est ensuite amené à utiliser vos données personnelles lors du déploiement de ces systèmes dans ses processus de gestion habituels sur le fondement de l'exécution de votre contrat d'assurance.

Ces systèmes sont conçus pour traiter les informations de manière sécurisée et dans le respect de la confidentialité et de la transparence, conformément aux réglementations

en vigueur, notamment le RGPD. Vous trouverez davantage de précisions dans les conditions générales d'utilisation applicables spécifiquement aux services concernés.

Quels sont vos droits ?

Vous disposez d'un droit :

- d'accès (possibilité de demander si et quelles informations nous détenons sur vous),
- de rectification (possibilité de demander la rectification des informations inexactes vous concernant),
- d'effacement (possibilité de demander la suppression de vos données dès lors que certaines conditions sont remplies),
- de limitation du traitement,
- à la portabilité de vos données.

Vous disposez également du droit de :

- définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données à caractère personnel après votre décès,
- retirer votre consentement si le traitement de vos données repose uniquement sur celui-ci, étant entendu que ce retrait peut entraîner l'impossibilité pour l'Assureur de fournir ou d'exécuter le produit ou le service demandé ou souscrit.

Vous bénéficiez du droit de vous opposer :

- pour des raisons tenant à votre situation particulière, à ce que des données à caractère personnel vous concernant fassent l'objet du traitement que nous mettons en œuvre. Dans cette hypothèse, le caractère particulier de votre situation devra être clairement argumenté,
- sans avoir à motiver votre demande, à ce que vos données soient utilisées à des fins de prospection commerciale,

Ces droits peuvent être exercés, en justifiant de votre identité par tout moyen :

- **pour SOGESSUR** : par lettre simple à l'adresse suivante à SOGESSUR – Direction de la Conformité – Service protection des données – 17 bis Place des Reflets – 92919 Paris La Défense Cedex, ou par email à dpo.assurances@socgen.com, ou depuis le formulaire en ligne disponible depuis le site :

https://www.assurances.societegenerale.com/fr/particulier/footer/donnees-personnelles/.

- **pour GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE** : vous pouvez écrire à notre délégué à la protection des données pour exercer vos droits par email (contactdrpo@protectionjuridique.fr) ou par courrier (DRPO - TSA 41234 - 92919 LA DEFENSE CEDEX).

Afin de permettre un traitement efficace de votre demande, nous vous remercions d'indiquer clairement le droit que vous souhaitez exercer ainsi que tout élément facilitant votre identification (numéro d'assuré/d'adhérent, numéro de contrat).

Vous avez également le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) : 3 Place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07.

Dispositions spécifiques aux enregistrements téléphoniques réalisés par SOGESSUR ET LA SOCIETE FRANCAISE DE PROTECTION JURIDIQUE :

SOGESSUR procédera à l'enregistrement des conversations de vos échanges avec le ou les collaborateurs de SOGESSUR assurant la gestion des contrats, des sinistres et des réclamations quel que soit le support (email, fax entretiens téléphoniques etc.) aux fins de preuve du contenu de ces échanges ainsi qu'aux fins d'amélioration de la qualité de service. Les enregistrements téléphoniques sont conservés au maximum 2 ans à partir de leur réalisation dans des conditions propres à en assurer la sécurité et la confidentialité.

Il est expressément convenu que les enregistrements des échanges téléphoniques et les enregistrements informatiques ou leur reproduction sur un quelconque support font foi entre les parties sauf pour chacune d'elles à apporter la preuve contraire. Si vous souhaitez écouter l'enregistrement d'un entretien, vous pouvez en faire la demande par courrier adressé à SOGESSUR – Monsieur le Directeur de la Relation Client – TSA 91102 – 92894 Nanterre Cedex 9.

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 ou le volet technique de la garantie « Atteinte à l'e-réputation », l'Adhérent adresser sa demande par courrier à l'adresse suivante : Groupama Protection Juridique « Service Clientèle », TSA 41234, 92919 LA DÉFENSE CEDEX. 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.

Il est interdit de démarcher un adhérent potentiel par téléphone sans son consentement préalable. En conséquence, tout démarchage téléphonique ne peut intervenir que sous réserve d'un consentement préalable de l'adhérent.

INFORMATION SUR LES GARANTIES LÉGALES

Les garanties dont bénéficient l'Assuré au titre du contrat "Bourso Protect Offre METAL" ne sauraient faire obstacle à ce que l'Assuré 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 217-3, L 217-5 et L 217-7 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 L 217-3 du Code de la consommation : Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5.

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Dans le cas d'un contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques :

1° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à deux ans, ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien ;

2° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux ans, le vendeur répond des défauts de

conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.

Pour de tels biens, le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L. 217-19.

Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, 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, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité.

Article L 217-5 du Code de la consommation :

I.- En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II.- Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III.- Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.

Article L217-7 du Code de la consommation :
Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.

Pour les biens d'occasion, ce délai est fixé à douze mois.

Lorsque le contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique, sont présumés exister au moment de la délivrance du bien les défauts de conformité qui apparaissent :

1° Durant un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien, lorsque le contrat prévoit cette fourniture pendant une durée inférieure ou égale à deux ans ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture ;

2° Durant la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat, lorsque celui-ci prévoit cette fourniture pendant une durée supérieure à deux ans.

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'Assuré contre les tiers responsable du sinistre.

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

Pluralité d'assurances : Si vous avez contracté, sans fraude, plusieurs assurances pour un même risque, vous pouvez vous adresser à l'assureur de votre choix dans la limite des garanties prévues par le contrat.

Lutte anti-blanchiment : Les contrôles que nous sommes légalement tenus 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 nous conduire à tout moment à vous demander 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, vous bénéficiez d'un droit d'accès aux données vous 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'Assuré est domicilié dans la Principauté de Monaco, les tribunaux monégasques seront compétents en cas de litige entre vous et l'Assureur.

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

SOGESSUR, Société Anonyme, au capital de 33 825 000 euros, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 379 846 637. Entreprise régie par le Code des assurances.
Siège social : Tour D2 – 17 bis place des Reflets – 92919 Paris La Défense Cedex.
Adresse de correspondance : SOGESSUR – TSA 91102 – 92894 Nanterre Cedex. Numéro ADEME FR231725_01YSGB.



Mai 2026 BPM002 Boursorama, SA au capital de 53 576 989,20€ - RCS Nanterre 351 058 151 - 44 rue Traversière, CS 80134, 92772 Boulogne-Billancourt Cedex.