

NOTICE D'INFORMATION

■ **Protection juridique Moto**
WAK-PJ-FMA-R 09/2020

ART. 1 : L'OBJET DE LA PRESENTE NOTICE D'INFORMATIONS

Le présent document constitue la notice d'informations contractuelle prévue par l'article L141-4 du Code des Assurances reprenant les dispositions du contrat groupe « PROTECTION JURIDIQUE FMA MOTO » (dénommé ci-après le Contrat Groupe) souscrit auprès de WAKAM par FMA ASSURANCES, au profit de ses clients.

Le Contrat Groupe a pour objet « la prise en charge des frais de procédure ou [...] de fournir des services découlant de la couverture d'assurance, en cas de différend ou de litige opposant l'assuré à un tiers, en vue notamment de défendre ou représenter en demande l'assuré dans une procédure civile, pénale, administrative ou autre ou contre une réclamation dont il est l'objet ou d'obtenir réparation à l'amiable du dommage subi » (article L127-1 du Code des Assurances).

DEFINITIONS :

L'ASSUREUR :

WAKAM 120- 122 rue Réaumur
TSA 60235
75083 PARIS CEDEX 02

LE SOUSCRIPTEUR : FMA ASSURANCES – Cabinet de courtage d'assurances, Société par Action Simplifiée au capital de 841.324 €, ayant son siège social Immeuble Colisée Gardens - 8-14 Avenue de l'Arche - 92419 Courbevoie Cedex, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de NANTERRE sous le numéro 429 882 236 et auprès de l'Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurances (ORIAS) sous le matricule 12 068 209.

VOUS OU LE(S) BENEFICIAIRE(S) : L'adhérent, particulier personne physique, ayant conclu un pack d'assurance moto auprès du Souscripteur, ainsi que son conjoint, concubin ou toute personne liée à lui par un PACS ainsi que ses enfants fiscalement à charge ayant la garde ou l'usage du Véhicule.

LE VEHICULE : La motocyclette assurée au titre du pack d'assurance moto conclu auprès du Souscripteur.

LE TIERS : Toute personne étrangère au Contrat Groupe.

LE LITIGE OU DIFFEREND : Une situation conflictuelle causée par un événement préjudiciable ou un acte répréhensible vous conduisant à faire valoir un droit contesté, à résister à une prétention ou à vous défendre devant une juridiction. **Pour être couvert par le Contrat Groupe, le Litige ou le Différend doit être survenu pendant la durée de votre adhésion audit Contrat et déclaré au plus tard deux (2) mois après la résiliation.**

Pour mieux identifier les termes à définition contractuelle, ils seront employés avec une majuscule dans la présente notice.

ART. 2 : L'ADHESION AU CONTRAT GROUPE

L'adhésion au Contrat Groupe est obligatoire pour tout client du Souscripteur, particulier personne physique, souscrivant auprès de lui un pack d'assurance moto.

L'adhésion au Contrat Groupe prend effet à la date de prise d'effet du pack d'assurance moto et prend fin en cas de résiliation de celui-ci ou en cas de résiliation du Contrat Groupe, le Souscripteur s'engageant alors à informer l'adhérent de la fin des garanties.

ART. 3 : LES PRESTATIONS DE L'ASSUREUR

3/1 L'assistance téléphonique :

Au numéro qui Vous est dédié, l'Assureur s'engage à Vous écouter et Vous fournir par téléphone des renseignements juridiques relevant du droit français et se rapportant aux garanties de protection juridique décrites dans la présente notice.

Des juristes qualifiés sont à votre écoute pour :

- répondre à vos interrogations,
- Vous informer sur vos droits,
- Vous proposer des solutions concrètes,
- envisager avec Vous, dans le cadre d'un accompagnement personnalisé, la suite à donner à votre difficulté.

QUE FAIRE EN CAS DE BESOIN D'ASSISTANCE JURIDIQUE ?
Contactez l'Assureur au : 01.78.95.70.70 (N° de téléphone non surtaxé)

Jours et Horaires d'ouverture :

Information juridique par téléphone : du lundi au samedi de 9h à 20H

Suivi des dossiers : du lundi au vendredi de 9h à 18h.

3/2 La gestion amiable

A la suite d'une déclaration de Litige, l'Assureur s'engage à :

- Vous conseiller et Vous accompagner dans les démarches à entreprendre,
- Vous assister dans la rédaction de vos courriers de réclamation,
- Vous aider à réunir les pièces et témoignages nécessaires à la constitution de votre dossier,
- intervenir directement auprès du Tiers afin d'obtenir une solution négociée et amiable,
- Vous faire assister et soutenir par des experts ou des sachants lorsque la spécificité de la matière le nécessite et que cela est utile à la résolution de

vos Litige,

- prendre en charge, dans la limite des plafonds contractuels garantis, les frais et honoraires d'experts et de sachants, voire ceux de votre avocat lorsque votre adversaire est lui-même défendu dans les mêmes conditions,
- Vous proposer une médiation indépendante des parties. Le médiateur sera désigné sur une liste par une association ou un groupement professionnel sur demande de l'Assureur et avec votre acceptation. Il prendra contact avec les parties, les réunira et les mettra en condition de trouver par elles-mêmes la solution au Litige en cours.

Toutes vos demandes sont traitées dans un délai maximum de trois (3) jours ouvrés. Bien entendu, en cas d'accord amiable, l'Assureur Vous accompagne jusqu'à sa mise en œuvre effective.

La gestion amiable du Litige est réalisée dans un délai de :

- six (6) mois à compter de la date de la première intervention des services de l'Assureur,
- ou un (1) an si une expertise contradictoire s'est avérée nécessaire.

A l'issue de ce délai, il Vous est soumis le choix, soit :

- de poursuivre la tentative de résolution amiable,
- de transmettre le dossier à l'avocat de votre choix pour engager les démarches judiciaires utiles,
- d'abandonner le recours.

3/3 L'accompagnement dans la phase judiciaire

Lorsque toute tentative de résolution du Litige sur un terrain amiable a échoué, l'Assureur s'engage à :

■ Vous faire représenter par l'auxiliaire de justice de votre choix. Conformément à l'article L127-3 du Code des Assurances, lorsque Vous faites appel à un avocat ou toute autre personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur pour Vous défendre, Vous représenter ou servir vos intérêts, Vous avez la liberté de le choisir.

Si Vous n'en connaissez pas, Vous pouvez Vous rapprocher de l'Ordre des Avocats du Barreau compétent ou demander par écrit à l'Assureur de Vous communiquer les coordonnées d'un avocat.

Vous avez la maîtrise de la direction du procès en concertation avec l'avocat que Vous avez choisi. L'Assureur reste néanmoins à votre disposition ou à celle de votre avocat pour Vous apporter l'assistance dont Vous auriez besoin. Lors de la saisine de l'avocat, celui-ci est tenu en application des règles déontologiques de sa profession, de Vous faire signer une convention d'honoraires afin de Vous informer des modalités de détermination de ses honoraires et de l'évolution prévisible de leur montant.

■ prendre en charge sur présentation de justificatifs, dans la limite des montants contractuels garantis et dans celle des frais réellement exposés :

- les frais et honoraires des avocats et experts,
- les frais de procès comprenant notamment les frais d'huissiers, d'expertise judiciaire, la taxe d'appel...

Par principe, Vous faites l'avance des frais et honoraires et l'Assureur Vous rembourse sur justificatifs le montant des factures réglées dans la limite des montants contractuels garantis. Si la convention d'honoraires le prévoit ou si Vous en faites la demande, l'Assureur peut procéder directement au règlement de la facture adressée par l'avocat, et ce dans la limite des montants contractuels garantis.

Qu'il s'agisse d'un paiement direct ou d'un remboursement, le règlement de l'Assureur sera effectué au plus tard trente (30) jours après réception des justificatifs, et interviendra Toutes Taxes Comprises.

BAREME APPLICABLE AUX HONORAIRES D'AVOCAT & D'EXPERT	En € TTC
■ Consultation d'Experts	391 €
■ Démarches amiables - Intervention amiable - Protocole ou transaction menée à terme et ayant abouti - tentative de transaction sans protocole signé	150 € 1 000 € 500 €
■ Assistance préalable à toute procédure pénale ■ Assistance à une instruction ■ Assistance à une expertise judiciaire	400 €
■ Expertise amiable	1 116 €
■ Démarche au Parquet (forfait)	129 €
■ Médiation conventionnelle ou judiciaire, arbitrage ■ Assistance à la médiation de la consommation :	558 € 391 €
■ Tribunal de Police ■ Juridiction de Proximité statuant en matière pénale	558 €
■ Tribunal Correctionnel	893 €
■ Commissions diverses	558 €
■ Tribunal d'Instance ■ Juridiction de Proximité statuant en matière civile	850 €
■ Tribunal de Grande Instance ■ Tribunal Administratif ■ Autres juridictions du premier degré	1 116 €
■ Référé	670 €

■ Incidents d'instance et demandes incidentes	670 €
■ Ordonnance sur requête (forfait)	446 €
■ Cour ou juridiction d'Appel	1 817 €
■ Recours devant le premier Président de la Cour d'Appel	558 €
■ Cour de Cassation ■ Conseil d'Etat ■ Cour d'Assises	2 200 €
■ Juridictions de l'Union Européenne ■ Juridictions Etrangères	1 116 €
■ Juge de l'exécution ■ Juge de l'exequatur	670 €

PLAFONDS, FRANCHISE et SEUIL D'INTERVENTION en TTC	
■ Plafond maximum de prise en charge par litige (U.E., Andorre ou Monaco) : Dont plafond pour : - Démarches amiables - Expertise Judiciaire	22 313 € 558 € 5 419 €
■ Plafond maximum de prise en charge par Litige (hors U.E., Andorre ou Monaco)	2 789 €
■ Plafond maximum de prise en charge par stage	280 €
■ Plafond maximum de prise en charge par nouveau permis	500 €
■ Seuil d'intervention	0 €
■ Franchise	0 €

Les montants sont cumulables et représentent le maximum des engagements par intervention ou juridiction.

Ces montants comprennent les frais habituels inhérents à la gestion d'un dossier (frais de copie, de téléphone, de déplacement, de postulation, etc...) et constituent la limite de la prise en charge même en cas de pluralité ou de changement d'avocat.

Les honoraires sont réglés une fois la prestation effectuée.

La subrogation :

Les indemnités qui pourraient Vous être allouées au titre des articles 700 du Code de Procédure Civile, 375 et 475-1 du Code de Procédure Pénale, L761-1 du Code de Justice Administrative ou leurs équivalents devant les juridictions étrangères, ainsi que les dépens et autres frais de procédure Vous bénéficiez par priorité pour les dépenses dûment justifiées restées à votre charge, et subsidiairement à l'Assureur dans la limite des sommes qu'il a engagées.

3/4 Le suivi jusqu'à la parfaite exécution des décisions

Parce qu'un Litige ne se termine pas à la délivrance d'une décision de justice, l'Assureur Vous accompagne jusqu'à sa parfaite exécution, soit à l'amiable, soit par la saisine d'un huissier territorialement compétent.

L'Assureur prend en charge les frais et honoraires de cet huissier dans la limite des plafonds contractuels garantis jusqu'à votre total désintéressement. L'intervention de l'Assureur cesse en cas d'insolvabilité notoire de votre débiteur constatée par un procès-verbal de carence dressé par huissier, d'incarcération de votre débiteur, par sa liquidation judiciaire, ou lorsqu'il est sans domicile fixe.

ART. 4 : LES GARANTIES DE L'ASSUREUR

4/1 La protection du Véhicule :

Dans le cadre de l'achat, de la vente ou de l'utilisation du Véhicule, Vous êtes confronté à un Litige avec :

- le vendeur ou l'acquéreur du Véhicule (vice caché, défaut de conformité...),
- le réparateur ou le garage chargé de l'entretien (mauvaises réparations, montant des réparations supérieur au devis...),
- le distributeur de carburant ou la station de lavage, ...

4/2 La protection de votre circulation :

A la suite d'un déplacement avec le Véhicule, Vous êtes poursuivi devant les tribunaux répressifs pour une infraction au Code de la Route que Vous contestez.

Dans le cadre d'un déplacement touristique, Vous rencontrez des difficultés avec :

- l'hôtel ou le camping,
- le parking privé dans lequel Vous avez garé le Véhicule, ...

4/3 La protection de votre permis :

Vous faites l'objet d'une décision de suspension ou d'annulation du permis de conduire prononcée postérieurement à votre date d'adhésion au Contrat Groupe et dont la contestation est fondée.

Pour bénéficier de cette garantie, Vous devez fournir :

- la lettre du Préfet Vous faisant injonction de remettre votre permis de conduire,
- les éléments justifiant la contestation de cette décision.

Vous perdez un ou plusieurs points sur votre permis de conduire postérieurement à votre date d'adhésion au Contrat Groupe.

L'Assureur prend en charge, dans la limite des montants contractuels garantis, les frais de stage effectué à votre initiative auprès d'un centre de formation agréé par les pouvoirs publics dont l'objet est la reconstitution partielle des points de votre permis de conduire.

Pour bénéficier de cette garantie, Vous devez fournir :

- la lettre de la Préfecture Vous notifiant la recapitalisation de vos points (lettre 47) ou la copie du procès-verbal d'infraction entraînant le retrait de points,
- la facture acquittée de l'organisme agréé auprès duquel le stage a été effectué,
- l'attestation délivrée par le centre agréé.

Vous perdez la totalité des points de votre permis de conduire suite à une infraction au Code de la Route commise postérieurement à la date d'adhésion au Contrat Groupe.

L'Assureur prend en charge les frais pour l'obtention d'un nouveau permis, sur justificatifs et dans la limite des montants contractuels garantis.

Exclusions spécifiques :

L'Assureur ne Vous assiste jamais si : Vous avez refusé de restituer votre permis suite à une décision administrative ou judiciaire ; Vous avez commis un délit de fuite ; la perte de points, la suspension ou l'annulation de permis est réalisée à l'occasion de votre implication dans un accident de la circulation ; le stage Vous est imposé par les pouvoirs publics ; la perte de votre permis est consécutive à une sanction prononcée par le juge.

ART. 5 : LES EXCLUSIONS

L'ASSUREUR N'INTERVIENT JAMAIS POUR LES LITIGES :

- NE RELEVANT PAS DE VOTRE VIE PRIVEE, OU PLUS GÉNÉRALEMENT NE RELEVANT DES GARANTIES EXPRESSEMENT DÉCRITES À L'ARTICLE 4,

- TROUVANT LEUR ORIGINE DANS UNE GUERRE CIVILE OU ÉTRANGÈRE, UNE ÉMEUTE, UN MOUVEMENT POPULAIRE, UNE MANIFESTATION, UNE RIXE, UN ATTENTAT, UN ACTE DE VANDALISME, DE SABOTAGE OU DE TERRORISME,

- DONT LES MANIFESTATIONS INITIALES SONT ANTERIEURES ET CONNUES DE VOUS À LA PRISE D'EFFET DE L'ADHÉSION AU PRÉSENT CONTRAT GROUPE,

- EN RAPPORT AVEC UNE VIOLATION INTENTIONNELLE DES OBLIGATIONS LÉGALES OU INCONTESTABLES, UNE FAUTE, UN ACTE FRAUDULEUX OU DOLOSIF QUE VOUS AVEZ COMMIS VOLONTAIREMENT CONTRE LES BIENS OU LES PERSONNES EN PLEINE CONSCIENCE DE LEURS CONSÉQUENCES DOMMAGEABLES ET NUISIBLES,

- GARANTIS PAR UNE ASSURANCE DOMMAGES OU RESPONSABILITÉ CIVILE ET CEUX RELEVANT DU DÉFAUT DE SOUSCRIPTION PAR VOUS D'UNE ASSURANCE OBLIGATOIRE,

- SURVENANT LORSQUE VOUS ÊTES EN ÉTAT D'IVRESSE PUBLIQUE ET MANIFESTE OU LORSQUE LE TAUX D'ALCOOLÉMIÉ EST ÉGAL OU SUPÉRIEUR À CELUI LÉGALEMENT ADMIS DANS LE PAYS OU À LIEU LE SINISTRE, OU SOUS L'INFLUENCE DE SUBSTANCES OU DE PLANTES CLASSÉES COMME STUPEFIANTS OU LORSQUE VOUS REFUSEZ DE VOUS SOUMETTRE À UN DÉPISTAGE,

- NE RELEVANT PAS DE LA QUALITÉ DE PROPRIÉTAIRE OU UTILISATEUR OU CONDUCTEUR AUTORISÉ DU VÉHICULE GARANTI,

- RELEVANT DE L'ASSURANCE DE VOTRE EMPLOYEUR OU DE CELLE DE VOTRE ENTREPRISE,

- RELATIFS À VOTRE DÉFENSE EN CAS D'ACCIDENT DE LA CIRCULATION AINSI QUE LES RECOURS CONTRE L'AUTEUR DES DOMMAGES SUBIS À L'OCCASION D'UN ACCIDENT DE LA CIRCULATION (SAUF SI VOUS RENCONTREZ DES DIFFICULTÉS AVEC L'APPLICATION DE VOTRE CONTRAT D'ASSURANCE AUTOMOBILE),

- DE NATURE FISCALE,

- AVEC L'ADMINISTRATION DES DOUANES OU SON ÉQUIVALENT DANS TOUT AUTRE PAYS, AINSI QUE LES LITIGES OU DIFFÉRENDS LIÉS À TOUTE CONTESTATION DOUANIÈRE AYANT FAIT L'OBJET D'UNE NOTIFICATION D'INFRACTION PAR PROCÈS-VERBAL,

- VOUS OPPOSANT AU SOUSCRIPTEUR.

L'ASSUREUR NE PREND JAMAIS EN CHARGE :

- LES FRAIS ENGAGÉS SANS L'ACCORD PRÉALABLE DE L'ASSUREUR, SAUF URGENCE CARACTÉRISÉE NÉCESSITANT LA PRISE IMMÉDIATE D'UNE MESURE CONSERVATOIRE,

- TOUTE SOMME DE TOUTE NATURE DUE À TITRE PRINCIPAL, LES AMENDES, LES CAUTIONS, LES CONSIGNATIONS PÉNALES, LES ASTREINTES, LES INTÉRÊTS ET PÉNALITÉS DE RETARD,

- LES FRAIS DE RÉDACTION D'ACTES ET DE CONTRATS,

- LES FRAIS DESTINÉS À PROUVER LA RÉALITÉ DE VOTRE PRÉJUDICE,

- LES FRAIS D'IDENTIFICATION OU DE RECHERCHE DE VOTRE ADVERSAIRE,

- LES FRAIS EXPOSÉS AU TITRE DE MESURES CONSERVATOIRES OU ENGAGÉS À VOTRE INITIATIVE,

- LES DÉPENS ET FRAIS DE JUSTICE EXPOSÉS PAR LA PARTIE ADVERSE QUE VOUS DEVEZ SUPPORTER PAR DÉCISION JUDICIAIRE,

- LES SOMMES AU PAIEMENT DESQUELLES VOUS ÊTES CONDAMNÉ

AU TITRE DES ARTICLES 700 DU CODE DE PROCÉDURE CIVILE, 375 ET 475-1 DU CODE DE PROCÉDURE PÉNALE, L761-1 DU CODE DE JUSTICE ADMINISTRATIVE, AINSI QUE DE LEURS ÉQUIVALENTS DEVANT LES JURIDICTIONS ÉTRANGÈRES,
- LES SOMMES DONT VOUS ÊTES LÉGALEMENT REDEVABLE AU TITRE DE DROITS PROPORTIONNELS,
- LES HONORAIRES DE RÉSULTAT DE TOUT AUXILIAIRE DE JUSTICE.

ART. 6 : LA DECLARATION DES SINISTRES

Pour déclarer votre sinistre, Vous devez adresser à l'Assureur :
- la description de la nature et des circonstances de votre Litige avec la plus grande précision et sincérité,
- les éléments établissant la réalité du préjudice que Vous alléguiez,
- les coordonnées de votre adversaire,
- et toutes les pièces et informations utiles à l'instruction de votre dossier telles qu'avis, lettres, convocations, actes d'huissier, assignations...

COMMENT CONTACTER VOTRE ASSUREUR ?

Par courrier à : : Wakam Protection Juridique
120-122 RUE REAUMUR
75002 PARIS

Par mail : litige@wakam-pj.com

En cas de fausse déclaration intentionnelle de votre part sur la cause, les circonstances ou encore les conséquences du Litige, Vous pouvez être déchu de vos droits à garantie, voire encourir des sanctions pénales.

Vous devez déclarer votre Litige dès que vous en avez connaissance, sauf cas de force majeure. Néanmoins, l'Assureur ne Vous opposera pas de déchéance de garantie pour déclaration tardive sauf s'il prouve que le retard dans la déclaration lui a causé un préjudice.

Dans votre propre intérêt, évitez de prendre une initiative sans concertation préalable avec l'Assureur : si Vous prenez une mesure, de quelque nature qu'elle soit, mandatez un avocat ou tout autre auxiliaire de justice, expert ou sachant, avant d'en avoir avisé l'Assureur et obtenu son accord écrit, les frais exposés resteront à votre charge.

Néanmoins, si Vous justifiez d'une situation d'urgence caractérisée nécessitant la prise immédiate d'une mesure conservatoire, l'Assureur Vous remboursera, dans la limite des montants contractuels garantis, les frais et honoraires des intervenants que Vous avez mandatés, sans avoir obtenu son accord préalable.

ART. 7 : L'APPLICATION DES GARANTIES

7/1 L'application dans le temps

La durée de la garantie :

Sous réserve du paiement de la prime, les garanties du Contrat Groupe suivent le sort de l'adhésion du(des) Bénéficiaire(s) au pack d'assurance moto conclu auprès du Souscripteur, auquel elles sont annexées.

Elles prennent effet dès l'adhésion et sont applicables pendant toute la durée de l'adhésion, sauf pendant les périodes de suspension du pack d'assurance moto conclu auprès du Souscripteur.

La prescription :

La prescription est l'extinction d'un droit résultant de l'inaction de son titulaire pendant un délai défini par la Loi. Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'événement qui y donne naissance (article L114-1 du Code des Assurances). Toutefois, ce délai ne court en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance, ou en cas de Sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

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

La prescription ne court pas ou est suspendue contre celui qui est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure. La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un Sinistre.

L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'Assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité (article L114-2 du Code des Assurances). Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont la demande en justice, l'acte d'exécution forcée, la reconnaissance du droit par le débiteur.

Un nouveau délai de deux (2) ans court à compter de l'acte interruptif de prescription ; il peut être suspendu ou interrompu dans les mêmes conditions que le premier.

7/2 L'application dans l'espace

Les garanties du Contrat Groupe s'exercent conformément aux modalités prévues à l'article 3 dans tous les pays de l'Union Européenne ainsi qu'en Principauté d'Andorre et Principauté de Monaco : l'Assureur s'appuiera le cas échéant sur des correspondants habilités par la législation locale.

Dans les autres pays, l'intervention de l'Assureur se limite au remboursement sur justificatifs des frais et honoraires de procédure à hauteur du plafond de prise en charge spécifique prévu à l'article relatif aux montants contractuels de prise en charge pour les pays autres que l'Union Européenne et les Principautés d'Andorre et de Monaco.

ART. 8 : LA PROTECTION DE VOS INTERETS

8/1 Le secret professionnel (article L127-7 du Code des Assurances) :

Les personnes qui ont à connaître des informations que Vous communiquez pour les besoins de votre cause, dans le cadre du Contrat Groupe, sont tenues au secret professionnel.

8/2 L'obligation à désistement :

Toute personne, chargée d'une prestation juridique, qui a un intérêt direct ou indirect à son objet, doit se désister.

8/3 L'examen de vos réclamations - la médiation de la consommation:

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

Toute réclamation concernant le Contrat Groupe, sa distribution ou le traitement d'un Litige, peut être formulée par priorité auprès de votre interlocuteur habituel, et si sa réponse ne Vous satisfait pas, auprès du Service Relation Client de l'Assureur par courrier

WAKAM Service Réclamations

120-122 Rue Réaumur

TSA 60235

75083 PARIS CEDEX 02 ou

par mail à : protection.juridique@wakam.com

A compter de la réception de la réclamation, l'Assureur s'engage à en accuser réception sous dix (10) jours ouvrables, et, en tout état de cause, à la traiter dans un délai maximum de deux (2) mois.

Si aucune solution n'a pu être trouvée dans le cadre de la réclamation, Vous pouvez saisir gratuitement notre Médiateur de la consommation dont voici les coordonnées :

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

<http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur>

L'Assureur s'engage par avance à accepter la position qui sera prise par la Médiation de l'Assurance.

8/4 Le désaccord ou l'arbitrage (article L127-4 du Code des Assurances) :

En cas de désaccord entre Vous et l'Assureur au sujet de mesures à prendre pour régler un Litige, cette difficulté peut être soumise à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord par les parties ou, à défaut, par le Président du Tribunal de Grande Instance statuant en la forme des référés. Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à la charge de l'Assureur ; toutefois, le Président du Tribunal de Grande Instance, statuant en la forme des référés, peut en décider autrement lorsque Vous avez mis en œuvre cette faculté dans des conditions abusives.

Si Vous avez engagé à vos frais une procédure contentieuse et obtenez une solution plus favorable que celle qui Vous avait été proposée par l'Assureur ou par la tierce personne mentionnée à l'alinéa précédent, l'Assureur Vous indemnise des frais exposés pour l'exercice de cette action, dans la limite des montants contractuels garantis.

8/5 Le conflit d'intérêts (article L127-5 du Code des Assurances) :

En cas de conflit d'intérêts entre Vous et l'Assureur ou de désaccord quant au règlement du Litige, Vous bénéficiez du libre choix de l'avocat ou de toute autre personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur pour Vous défendre, et de la possibilité de recourir à la procédure de désaccord et d'arbitrage.

8/6 Démarchage téléphonique :

Conformément à la loi 2014-344 du 17 mars 2014, si Vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de la part d'un professionnel avec lequel Vous n'avez pas de relation contractuelle préexistante, Vous pouvez Vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet www.bloctel.gouv.fr ou par courrier auprès de l'organisme OPPOSETEL, à l'adresse suivante : Société Opposetel -Service Bloctel 6, rue Nicolas Siret - 10 000 Troyes.

8/7 Protection des données :

FMA ASSURANCES

La société FMA Assurances SAS, représentée par son Président, Monsieur Ludovic DUMONT, en tant que courtier d'assurance, est co-responsable avec ses Assureurs partenaires des traitements appliqués à vos données personnelles dans le cadre de la souscription et la gestion des contrats d'assurance qu'elle distribue ainsi que de la gestion des éventuels sinistres en découlant.

Vos données sont utilisées uniquement pour des finalités explicites, 4

légitimes et déterminées en lien avec votre contrat d'assurance. Nous ne les conservons pas au-delà de la durée nécessaire pour les opérations pour lesquelles elles ont été collectées.

Par ailleurs, conformément à nos obligations légales, nous mettons en œuvre des traitements de vos données ayant pour finalité la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme d'une part ainsi que la lutte contre la fraude à l'assurance d'autre part en vertu desquels nous devons conserver vos données durant cinq années, à compter de la résiliation de votre contrat, conformément aux dispositions de l'article L 561-12 du code monétaire et financier notamment.

La collecte de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté soit au moment de la souscription du contrat d'assurance, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion du contentieux.

Les seules données que nous vous demandons et que nous traitons sont nécessaires à la poursuite de l'ensemble des finalités précitées et sont destinées exclusivement à nos services internes de gestion ainsi que, le cas échéant, à ceux de votre assureur et de nos sous-traitants. Nous ne commercialisons pas, de quelque manière que ce soit, les données vous concernant et ne nous en servons pas en vue de procéder à des opérations de démarchages ou de profilage.

La société FMA Assurances SAS et ses partenaires assureurs sont légalement tenue de vérifier que vos données sont exactes, complètes et, si nécessaire, mises à jour. Nous pourrions vous solliciter pour le vérifier ou être amenés à compléter votre dossier.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée et au règlement européen n° 2016/679/UE du 27 avril 2016, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de vos données ou encore de limitation des traitements y afférents. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant. Nous pouvons ne pas faire droit à votre demande, en tout ou partie, dès lors que celle-ci s'avère incompatible avec notre obligation de conservation et/ou de traitement de vos données en vertu d'une disposition légale ou justifiée par l'exécution d'obligations précontractuelles et/ou contractuelles.

Pour exercer tout ou partie de ces droits, vous pouvez, sous réserve de la production d'une pièce d'identité en cours de validité (permis de conduire exclus) contacter notre Délégué à la Protection des données externalisé en écrivant à dpo@fma.fr.

Mesures de sécurité

Nous nous engageons à assurer la sécurité de vos données en mettant en place une protection des données renforcée par l'utilisation de moyens de sécurisation physiques et logiques conformes aux règles de l'art et aux normes qui nous sont imposées. Pour toute réclamation ou information complémentaire vous pouvez contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (www.cnil.fr) en écrivant à l'adresse suivante :

CNIL

3, place de Fontenoy
TSA 80715
75334 Paris cedex 07

WAKAM

Dans le cadre des services et produits que Wakam et ses partenaires (ensemble « nous », « notre », « nos ») vous fournissent, vous êtes amenés à communiquer des données à caractère personnel (« données personnelles » ou « données ») vous concernant. Cette Notice d'information est mise à votre disposition afin de mieux comprendre comment nous collectons, traitons et protégeons ces données personnelles.

Nous nous engageons à respecter les dispositions relatives à la protection des données à caractère personnel en vigueur, et en particulier le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données), ainsi que la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978

relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée (ensemble « la Réglementation relative à la protection des données »).

Qui sommes-nous ?

Wakam est une société anonyme au capital social de 4 514 512 €,

immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Paris sous le n° 562 117 085 dont le siège social est situé 120-122 rue Réaumur, 75002 Paris, France.

Catégories de données personnelles collectées Dans le cadre de la fourniture de nos produits et services, nous pouvons recueillir et utiliser des données personnelles vous concernant, telles que :

- Informations relatives à votre identité (nom, prénoms, adresse postale, numéro de téléphone, adresse e-mail...)
- Informations relatives au titulaire de la police d'assurance (numéro de police d'assurance, numéro de compte bancaire, données de carte de paiement, facturation, historique de paiement...)
- Informations relatives aux réclamations (numéro de réclamation, date et motif de la perte, historique des appels, détails de la perte, numéro de référence de la police et documents supports...)
- Informations sur l'appareil couvert (marque, modèle, numéro de série, numéro d'immatriculation, numéro d'identification, date d'achat...)

Dans le cadre du traitement de ces données, nous pouvons être amenés à collecter des données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté, au moment de votre souscription au contrat d'assurance, en cours d'exécution de ce contrat ou dans le cadre de la gestion d'un contentieux.

Certains de nos produits peuvent impliquer le traitement de données personnelles dites « sensibles », telles que des données de santé. Ces données seront traitées uniquement dans le but de respecter nos engagements envers vous et dans le strict respect des dispositions légales applicables à ces données.

Vous pouvez choisir de nous fournir ou non ces données. Il se peut que nous ne soyons pas en mesure de vous fournir des produits ou services spécifiques si vous ne nous fournissez pas certaines données.

Pourquoi nous traitons vos données personnelles

Vos données personnelles sont utilisées pour les finalités suivantes :

- La gestion de votre contrat et police d'assurance, l'exécution des garanties du contrat (y compris la gestion de sinistres) et la gestion des réclamations et des contentieux, ces traitements étant nécessaires à l'exécution de votre contrat ;
- Le contrôle et la surveillance des risques, cela nous permettant de prévenir les activités frauduleuses et d'assurer le recouvrement des sommes dues et étant donc nécessaire aux fins de nos intérêts légitimes ;
- L'élaboration de statistiques et d'études actuarielles, cela nous permettant d'améliorer les offres et services proposés et étant donc nécessaire aux fins de nos intérêts légitimes ;
- La lutte contre la fraude à l'assurance et la lutte contre le blanchiment d'argent afin de nous conformer à nos obligations légales.

Divulgarion de vos données personnelles

Vos données personnelles peuvent être divulguées aux tiers suivants :

- Aux sociétés de notre groupe telles que notre maison mère et les sociétés qui lui sont affiliées ;
- A nos prestataires de services et sous-traitants, pour les besoins de la gestion et l'exécution de votre contrat ;
- A d'autres compagnies d'assurance (intermédiaires, réassureurs) ;
- Aux autorités publiques, afin de prévenir ou détecter la fraude ou toute autre activité criminelle et afin de satisfaire à nos obligations légales et réglementaires.

Transferts internationaux de vos données personnelles

Nous pouvons être amenés à transférer vos données personnelles en dehors de l'Union Européenne, notamment dans des pays n'étant pas considérés comme fournissant un niveau de protection suffisant selon la Commission européenne. Afin d'assurer un niveau de sécurité adéquat, ces transferts seront encadrés par les clauses contractuelles types établies par la Commission européenne, ou par d'autres garanties appropriées conformément à la Réglementation relative à la protection des données.

Durée de conservation de vos données personnelles

Vos données personnelles seront conservées pour la durée strictement nécessaire à la fourniture du service et à l'exécution du contrat, et selon notre politique de conservation des données. Ces données personnelles pourront également être conservées pour toute durée additionnelle requise ou autorisée par les dispositions légales applicables, cela incluant les durées de prescription auxquelles nous sommes soumises.

Vos droits

Conformément à la Réglementation relative à la protection des données, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition, de portabilité de vos données personnelles, de ne pas faire l'objet d'une décision automatisée (y compris le profilage), ainsi que du droit de donner des directives relatives au sort de vos données

personnelles après votre décès. Veuillez noter que l'exercice de ces droits n'est cependant pas absolu et est soumis aux limitations prévues par la loi applicable.

Si vous estimez que le traitement de vos données personnelles constitue une violation de la Réglementation relative à la protection des données, vous avez également le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, à l'adresse suivante : CNIL – 3 Place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07.

Pour obtenir une copie de vos données personnelles que nous détenons, pour plus de renseignements ou pour exercer vos droits relatifs à vos données personnelles, veuillez nous contacter à l'adresse ou courriel indiqué dans la section ci-dessous.

Nous contacter

Pour toute question ou renseignement relatif à l'utilisation de vos données personnelles, ou pour exercer vos droits relatifs à ces données personnelles, veuillez contacter notre Délégué à la Protection des Données à l'adresse suivante :

Délégué à la Protection des Données, Wakam

120-122 rue Réaumur

75002 Paris , France

Ou par courriel à : dpo@wakam.com

8/8 L'autorité de contrôle :

L'autorité de contrôle de l'Assureur est l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution), 4 place de Budapest CS 92459 75436 Paris cedex 09 (www.acpr.banque-france.fr).

FMA Assurances - SAS au capital de 787 204 € - Courtier en assurance - Siège social : Immeuble Colisée Gardens, 8-14 avenue de l'Arche, 92400 Courbevoie - RCS Nanterre 429882236 - ORIAS : 12068209

Garanties souscrites auprès de Wakam au capital de 4 514 512 EUR – 562 117 085 R.C.S Paris – 120-122, rue Réaumur – 75002 PARIS - Entreprise régie par le code des assurances - Activité placée sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution : 4 place de Budapest CS 92459 75436 Paris cedex 09 (www.acpr.banque-france.fr).