



MFA AUTO

PROTECTION JURIDIQUE

AVRIL 2024



MFA

Mutuelle
Fraternelle
d'Assurances

Conditions Générales Protection Juridique Auto Avril 2024

Le présent document constitue les conditions générales du contrat d'assurances de groupe de protection juridique (Contrat Groupe n°1A-MFA-003) à adhésion automatique « **MFA AUTO** » (ci-après dénommé **LE CONTRAT**) souscrit par La MUTUELLE FRATERNELLE D'ASSURANCES, société d'assurance mutuelle à cotisations variables régie par le Code des assurances, ayant son siège social 06 rue Fournier – BP 311 – 92111 CLICHY cedex, immatriculée au répertoire national des entreprises sous le numéro 784 702 391 (ci-après dénommée **LE SOUSCRIPTEUR**), auprès de CFDP ASSURANCES, entreprise d'assurances régie par le Code des assurances, Société Anonyme au capital de 1.692.240 €, ayant son siège social Immeuble l'Europe – 62 rue de Bonnel – 69003 LYON, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de LYON sous le numéro 958 506 156 (ci-après dénommée **L'ASSUREUR**) pour le compte des Bénéficiaires définis ci-dessous.

Le Contrat consiste à « prendre en charge des frais de procédure ou à 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).

Différence entre protection juridique et défense recours :

Une garantie de défense recours est incluse dans la plupart des contrats responsabilité civile : elle permet notamment à un assureur de prendre en charge la défense pénale d'un assuré poursuivi devant des tribunaux répressifs à la suite d'une infraction commise à l'occasion d'un évènement couvert en assurance de responsabilité (ex : infraction à l'occasion d'un accident de la circulation) ; lorsqu'un assuré subit un dommage, l'assureur s'engage à réclamer à l'amiable ou en justice, l'indemnisation de son préjudice au tiers responsable, si et seulement si l'évènement dommageable est couvert au titre de la garantie responsabilité civile.

La garantie offerte par les clauses défense recours est donc beaucoup plus restreinte que celle offerte par l'assurance protection juridique puisqu'elle subordonne sa mise en œuvre, en défense comme en recours, à un évènement garanti par le contrat de responsabilité civile.

Le Contrat est régi par le Code des assurances, les présentes conditions générales et les conditions particulières.

Comme tout contrat d'assurance, le Contrat est un contrat **aléatoire** : **l'évènement qui déclenche sa mise en œuvre ne doit pas être connu lors de l'adhésion au Contrat. En l'absence d'aléa, la garantie n'est pas due.**

L'autorité de contrôle de l'Assureur et du Souscripteur est l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution), 04 place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS cedex 09.

Sommaire

Article 1 Les définitions	5
Article 2 Les conditions d'adhésion	5
Article 3 Les prestations de l'Assureur	6
Article 4 Les garanties.....	9
Article 5 Les exclusions.....	11
Article 6 L'accès aux services de l'Assureur	13
Article 7 La vie du Contrat.....	13
Article 8 La protection de vos intérêts	15

Article 1 Les définitions

L'ASSURE, LE BENEFICIAIRE OU VOUS : Le sociétaire du Souscripteur, adhérent au Contrat, et/ou toutes personnes désignées aux conditions particulières du contrat d'assurance multirisques « **MFA AUTO** » ou « **MFA CAMPING-CAR** » conclu auprès du Souscripteur.

LE TIERS : Toute personne autre que le Souscripteur, l'Assureur ou le Bénéficiaire.

LE FAIT GENERATEUR : L'évènement ou fait connu de l'Assuré, et susceptible de faire naître un préjudice ou de constituer une atteinte à un droit, que l'Assuré subit ou cause à un Tiers, préalablement ou concomitamment à toute réclamation.

En matière pénale, le Fait Générateur est la prise de conscience qu'un évènement ou un fait subi ou causé par l'Assuré est susceptible d'être réprimé par la loi.

LE LITIGE : Une situation conflictuelle opposant l'Assuré à un Tiers, découlant du Fait Générateur.

LE REFUS : Le désaccord formalisé et non équivoque suite à une réclamation émanant de l'Assuré ou d'un Tiers, ou l'absence de réponse à cette réclamation dans un délai raisonnable ou réglementaire.

LE SINISTRE : Le refus qui est opposé à une réclamation dont Vous êtes l'auteur ou le destinataire (article L127-2-1 du Code des assurances).

LE CARACTERE ALEATOIRE : L'incertitude de la survenance d'un évènement.

LA DECHEANCE DU DROIT A GARANTIE : La perte du droit à bénéficier des garanties du Contrat en raison du non-respect des conditions de mise en œuvre de la garantie ou des obligations mises à la charge de l'Assuré.

LA PRESCRIPTION : La perte de la possibilité de faire valoir un droit lorsqu'il n'a pas été exercé dans le délai imparti.

Pour mieux identifier les termes à valeur contractuelle, ils seront employés avec une majuscule dans les présentes conditions générales.

Article 2 Les conditions d'adhésion

L'adhésion au Contrat est automatique pour toute personne physique ou morale ayant conclu un contrat d'assurance multirisques « **MFA AUTO** » ou « **MFA CAMPING-CAR** » auprès du Souscripteur. Les garanties du Contrat suivent le sort du contrat d'assurance multirisques « **MFA AUTO** » ou « **MFA CAMPING-CAR** » auquel les présentes conditions générales sont annexées.

L'adhésion prend effet à la date d'échéance principale du contrat d'assurance multirisques « **MFA AUTO** » ou « **MFA CAMPING-CAR** » (ou à sa première date de prise d'effet si Vous êtes nouvellement sociétaire).

Par la suite, l'adhésion au Contrat sera tacitement reconduite pour la durée du contrat d'assurance multirisques « **MFA AUTO** » ou « **MFA CAMPING-CAR** ».

L'adhésion au Contrat prend fin en cas de résiliation du contrat d'assurance multirisques « **MFA AUTO** » ou « **MFA CAMPING-CAR** » par Vous ou par le Souscripteur, pour quelque cause que ce

soit, ou en cas de résiliation du Contrat lui-même, le Souscripteur s'engageant alors à Vous informer de la fin des garanties.

Article 3

Les prestations de l'Assureur

3.1 UNE ASSISTANCE TELEPHONIQUE

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 relatifs aux garanties de protection juridique décrites**.

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 Litige.

3.2 UN ACCUEIL SUR RENDEZ-VOUS AU PLUS PROCHE DE VOUS

Sur simple demande, Vous pouvez rencontrer des juristes dans la délégation la plus proche parmi les implantations de l'Assureur réparties sur tout le territoire ou dans un espace du Souscripteur : il Vous suffit de contacter votre interlocuteur habituel afin de déterminer avec lui une date et un horaire qui permettront une rencontre dans les meilleurs délais.

3.3 UNE GESTION AMIABLE DE VOS LITIGES

A la suite d'une déclaration de Sinistre garanti par le Contrat, 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 spécialistes lorsque la spécificité de la matière le nécessite et que cela est utile à la résolution de votre Litige ;
- prendre en charge, dans la limite des montants et plafonds contractuels garantis, les frais et honoraires d'experts et de spécialistes, 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.

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.

Bien entendu, en cas d'accord amiable, l'Assureur Vous accompagne jusqu'à sa mise en œuvre effective.

3.4 UNE PRISE EN CHARGE DES FRAIS DE PROCEDURE JUDICIAIRE

Lorsque toute tentative de résolution amiable de votre Litige a échoué, il Vous appartient de décider de porter votre Litige devant la juridiction compétente.

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 à l'Assureur, par écrit, de Vous communiquer les coordonnées d'un avocat.

L'Assureur Vous garantit le remboursement dans la limite des plafonds contractuels garantis :

- des frais et honoraires des avocats, experts et spécialistes dont Vous avez besoin pour soutenir votre cause ;
- des frais et honoraires de l'expert judiciaire ;
- des frais d'huissier pour la signification des actes ;
- des taxes diverses relatives aux juridictions saisies.

3.5 UN SUIVI JUSQU'A LA PARFAITE EXECUTION DES DECISIONS

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 ;
- en cas d'incarcération de votre débiteur ;
- en cas de liquidation judiciaire de votre débiteur ;
- ou lorsque votre débiteur est sans domicile fixe.

3.6 LES MONTANTS ET PLAFONDS CONTRACTUELS GARANTIS

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

Les honoraires sont réglés une fois la prestation effectuée et le remboursement interviendra toutes taxes comprises au plus tard trente (30) jours après réception de la facture acquittée et des pièces justificatives d'intervention (pièces de procédure ou rapport d'expertise amiable contradictoire).

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

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 bénéficient 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.

BAREME APPLICABLE AUX HONORAIRES D'AVOCAT & D'EXPERT	En € TTC
PHASE AMIABLE	
Démarches amiables	
Intervention amiable	110
Protocole ou transaction	340
Consultation & expertise	
Consultation de spécialiste	390
Expertise amiable contradictoire	1 120
MARD (Modes Amiables de Résolution des Différends)	
Conciliateur de justice (assistance) Médiation de la consommation	390
Médiation conventionnelle Médiation judiciaire Arbitrage Procédure participative	560
PHASE JUDICIAIRE	
Assistance	
Assistance préalable à procédure pénale Assistance à une instruction Expertise judiciaire : assistance et dires (forfait)	390
Commissions ou juridictions de première instance	
Démarche au Parquet (forfait) Saisine du SARVI (forfait)	130
CIVI Commissions diverses	560
Ordonnance sur requête (forfait)	450
Référé / Procédure accélérée au fond	670
Référé heure à heure	840
Tribunal de Police	560
Tribunal Correctionnel	900
Cour d'Assises	2 100
Tribunal / Chambre de proximité	840
Tribunal Judiciaire Tribunal Administratif Autres juridictions du 1er degré	1 120
Incidents d'instance et demandes incidentes	670
Cours ou juridictions de recours	
Cour ou Juridiction d'Appel	1 120
Recours devant le 1 ^{er} Président de la Cour d'Appel	560
Cour de Cassation Conseil d'Etat	2 100
Autres juridictions	
Juridictions européennes (CJUE, CEDH) Juridictions monégasques ou andorranes	1 120
Juge de l'exécution Juge de l'exéquatour	670

PLAFONDS, FRANCHISE & SEUIL D'INTERVENTION	En € TTC
Plafond de prise en charge par Sinistre (France, Andorre, Monaco) :	50 000
<i>Dont plafond pour démarches amiables :</i>	560
<i>expertise judiciaire :</i>	2 800
Plafond par stage de recapitalisation de points de permis de conduire :	260
Plafond de prise en charge par Sinistre (hors France, Andorre, Monaco) :	2 800
Seuil d'intervention :	0
Franchise :	0

Article 4 Les garanties

L'Assureur intervient quand Vous souhaitez être assisté, faire valoir vos droits à l'encontre du Tiers responsable de votre préjudice ou faites l'objet d'une réclamation de la part d'un Tiers, dans les cas suivants :

4.1 LA PROPRIETE ET L'USAGE D'UN VEHICULE

Vous achetez ou vendez un véhicule terrestre à moteur assuré auprès de la MFA et rencontrez des difficultés avec : le vendeur, l'acquéreur, le mandataire automobile, le loueur, le constructeur automobile, le concessionnaire, le distributeur de carburant, le garage chargé de l'entretien, le réparateur, la station de lavage, l'organisme de crédit, l'administration...

4.2 LES ACTIVITES COLLABORATIVES

Vous partagez ou échangez un véhicule terrestre à moteur avec échange monétaire ou sans échange monétaire, en direct ou par l'intermédiaire d'une plateforme numérique de mise en relation entre particuliers, et rencontrez des difficultés : mauvaise exécution de la prestation, défautuosité du bien, dégradation, non restitution du bien prêté, annulation abusive de l'échange...

Exclusions spécifiques relatives aux garanties 4.1 et 4.2 :

L'ASSUREUR NE VOUS ASSISTE JAMAIS POUR :

- LES LITIGES RELEVANT DE L'ACHAT, LA VENTE OU L'UTILISATION D'UN VEHICULE A USAGE PROFESSIONNEL OU NE RELEVANT PAS DE LA QUALITE DE PROPRIETAIRE OU UTILISATEUR OU CONDUCTEUR AUTORISE D'UN VEHICULE TERRESTRE A MOTEUR ;
- LES LITIGES RELEVANT DE L'ASSURANCE DE VOTRE EMPLOYEUR OU DE CELLE DE VOTRE ENTREPRISE ;
- LES LITIGES DE NATURE FISCALE ;
- LES LITIGES AVEC L'ADMINISTRATION DES DOUANES OU SON EQUIVALENT DANS TOUT AUTRE PAYS, AINSI QUE LES LITIGES LIES A TOUTE AUTRE CONTESTATION DOUANIÈRE AYANT FAIT L'OBJET D'UNE NOTIFICATION D'INFRACTION PAR PROCÈS-VERBAL ;
- LES LITIGES RELATIFS A VOTRE DEFENSE EN CAS D'ACCIDENT DE LA CIRCULATION, OU RELATIFS AUX RECOURS CONTRE L'AUTEUR DES DOMMAGES SUBIS A L'OCCASION D'UN ACCIDENT DE LA CIRCULATION ;
- LES LITIGES RELATIFS À UN VÉHICULE NON ASSURÉ AUPRES DU SOUSCRIPTEUR.

4.3 **LA CONDUITE RESPONSABLE**

L'Assureur s'engage à Vous apporter les moyens de Vous **aider à préserver votre permis de conduire, selon les modalités et exclusions spécifiques décrites ci-dessous**, sous réserve des exclusions générales prévues à l'article 5 des présentes conditions générales :

Vous commettez une ou plusieurs infractions au Code de la route et perdez un ou plusieurs points sur votre permis de conduire : si, au moment du stage effectué à votre initiative, votre capital de points de permis de conduire est inférieur ou égal à la moitié du capital d'origine (soit six (6) points pour un conducteur confirmé ou trois (3) points pour un conducteur relevant du permis probatoire), l'Assureur Vous rembourse les frais du stage effectué auprès d'un centre de formation agréé par les pouvoirs publics dont l'objet est la reconstitution partielle des points sur votre permis de conduire.

Pour bénéficier du remboursement de vos frais de stage, Vous devez fournir :

- une attestation sur l'honneur confirmant le nombre de points que votre permis comportait au moment du stage, toute inexactitude ou omission volontaire pouvant entraîner la non prise en charge des frais de stage ;
- l'attestation de suivi du stage délivrée à l'issue de votre formation par le centre agréé auprès duquel le stage a été effectué ;
- la facture acquittée délivrée par le centre agréé.

Vous faites l'objet d'une décision de suspension ou d'annulation du permis de conduire dont la contestation est fondée : l'Assureur intervient conformément aux modalités décrites au point 3 des présentes conditions générales.

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.

Exclusions spécifiques à la présente garantie :

L'ASSUREUR NE VOUS ASSISTE JAMAIS SI :

- **VOUS AVEZ REFUSE DE RESTITUER VOTRE PERMIS SUITE A UNE DECISION ADMINISTRATIVE OU JUDICIAIRE ;**
- **VOUS AVEZ COMMIS UN DELIT DE FUITE ;**
- **LES POINTS PERDUS CONCERNENT UN PERMIS AUTRE QUE LE PERMIS B ;**
- **LA PERTE DE POINTS, LA SUSPENSION OU L'ANNULATION DE PERMIS EST CONSECUTIVE A UNE INFRACTION COMMISE ANTERIEUREMENT A L'ADHESION AU CONTRAT, OU REALISEE A L'OCCASION DE VOTRE IMPLICATION DANS UN ACCIDENT DE LA CIRCULATION ;**
- **LE STAGE VOUS EST IMPOSE PAR LES POUVOIRS PUBLICS.**

5.1 LES EXCLUSIONS GENERALES**L'ASUREUR N'INTERVIENT JAMAIS POUR LES LITIGES :**

- TROUVANT LEUR ORIGINE DANS UNE CATASTROPHE NATURELLE AYANT FAIT L'OBJET D'UN ARRETE MINISTERIEL OU PREFERCTORAL, UNE GUERRE CIVILE OU ETRANGERE, UNE EMEUTE, UN MOUVEMENT POPULAIRE, UNE MANIFESTATION, UNE RIXE, UN ATTENTAT, UN ACTE DE VANDALISME, DE SABOTAGE OU DE TERRORISME ;
- NE RELEVANT PAS DE VOTRE VIE PRIVEE ET PLUS GENERALEMENT NE RELEVANT PAS DES GARANTIES EXPRESSEMENT DECRITES A L'ARTICLE 4 DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES ;
- DONT LE FAIT GENERATEUR EST ANTERIEUR ET CONNU DE VOUS A LA PRISE D'EFFET DE L'ADHESION AU CONTRAT OU QUI PRESENTE UN CARACTERE NON ALEATOIRE A L'ADHESION ;
- EN RAPPORT AVEC UNE VIOLATION INTENTIONNELLE DES OBLIGATIONS LEGALES, CONTRACTUELLES OU INCONTESTABLES ;
- DECOULANT D'UNE FAUTE OU D'UN ACTE FRAUDULEUX OU DOLOSIF QUE VOUS AVEZ COMMIS VOLONTAIREMENT CONTRE LES BIENS ET LES PERSONNES EN PLEINE CONSCIENCE DE LEURS CONSEQUENCES DOMMAGEABLES OU NUISIBLES ;
- RESULTANT DE L'INEXISTENCE D'UN DOCUMENT A CARACTERE OBLIGATOIRE, DE SON INEXACTITUDE DELIBEREE OU DE SA NON FOURNITURE DANS LES DELAIS PRESCRITS ;
- GARANTIS PAR UNE ASSURANCE DOMMAGES OU RESPONSABILITE CIVILE ET CEUX RELEVANT DU DEFAUT DE SOUSCRIPTION PAR VOUS D'UNE ASSURANCE OBLIGATOIRE ;
- SURVENANT LORSQUE VOUS ETES EN ETAT D'IVRESSE PUBLIQUE ET MANIFESTE, LORSQUE VOTRE TAUX D'ALCOOLEMIE EST EGAL OU SUPERIEUR A CELUI LEGALEMENT ADMIS DANS LE PAYS OU A LIEU LE SINISTRE, LORSQUE VOUS ETES SOUS L'INFLUENCE DE SUBSTANCES OU DE PLANTES CLASSEES COMME STUPEFIANTS OU LORSQUE VOUS REFUSEZ DE VOUS SOUMETTRE A UN DEPISTAGE ;
- RELATIFS A L'EXPRESSION D'OPINIONS POLITIQUES, RELIGIEUSES OU SYNDICALES ;
- RELATIFS AUX ACTIONS ENGAGEES CONTRE VOS DEBITEURS S'ILS FONT L'OBJET D'UNE PROCEDURE DE SAUVEGARDE, DE REDRESSEMENT OU DE LIQUIDATION JUDICIAIRE TELLES QUE DEFINIES AU LIVRE VI DU CODE DE COMMERCE ;
- RELATIFS AUX ACTIONS EN RECOUVREMENT DE CREANCES ;
- VOUS OPPOSANT AU SOUSCRIPTEUR.

5.2 LES FRAIS EXCLUS

L'ASSUREUR NE PREND JAMAIS EN CHARGE :

- LES FRAIS ENGAGES SANS SON ACCORD PREALABLE, SAUF URGENCE CARACTERISEE NECESSITANT LA PRISE IMMEDIATE D'UNE MESURE CONSERVATOIRE ;
- TOUTE SOMME DE TOUTE NATURE DUE A TITRE PRINCIPAL, LES AMENDES, LES CAUTIONS, LES CONSIGNATIONS PENALES, LES ASTREINTES, LES INTERETS ET PENALITES DE RETARD ;
- LES FRAIS DE REDACTION D'ACTES ET DE CONTRATS ;
- LES FRAIS DESTINES A PROUVER LA REALITE DE VOTRE PREJUDICE, Y COMPRIS LES FRAIS D'EXPERTISES, LES CONSTATS D'HUISSIER, LES FRAIS LIÉS À L'OBTENTION DE TÉMOIGNAGES ET D'ATTESTATIONS ;
- LES FRAIS D'IDENTIFICATION OU DE RECHERCHE DE VOTRE ADVERSAIRE ;
- LES FRAIS EXPOSES AU TITRE DE MESURES CONSERVATOIRES OU ENGAGES A VOTRE INITIATIVE ;
- LES DEPENS ET FRAIS DE JUSTICE EXPOSES PAR LA PARTIE ADVERSE QUE VOUS DEVEZ SUPPORTER PAR DECISION JUDICIAIRE OU CEUX QUE VOUS AVEZ ACCEPTEES DE PRENDRE EN CHARGE DANS LE CADRE D'UN PROTOCOLE ;
- LES SOMMES AU PAIEMENT DESQUELLES VOUS ETES CONDAMNE AU TITRE DES ARTICLES 700 DU CODE DE PROCEDURE CIVILE, 375 ET 475-1 DU CODE DE PROCEDURE PENALE, L761-1 DU CODE DE JUSTICE ADMINISTRATIVE, AINSI QUE LEURS EQUIVALENTS DEVANT LES JURIDICTIONS ETRANGERES ;
- LES SOMMES DONT VOUS ETES LEGALEMENT REDEVABLE AU TITRE DES EMOLUMENTS PROPORTIONNELS ;
- LES HONORAIRES DE RESULTAT DE TOUT AUXILIAIRE DE JUSTICE.

Article 6 L'accès aux services de l'Assureur

Vous pouvez accéder aux services de l'Assureur selon les modalités suivantes :

☎ 04 68 73 63 93 (appel non surtaxé)

✉ mfa@cfdp.fr

✉ **CFDP ASSURANCES – Centre de Gestion et d'Expertise – 569 rue Félix Trombe – Tecnosud – CS 60011 – 66028 PERPIGNAN cedex**
L'accès aux services de l'Assureur se fait du lundi au vendredi (sauf jours fériés), de 09H00 à 12H00 et de 14H00 à 17H45.

Pour déclarer votre Sinistre, Vous devez adresser par courrier, courriel, ou tout moyen à votre convenance :

- 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...

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 Sinistre, sauf cas de force majeure, dans les deux (2) mois suivant le jour où Vous en avez eu connaissance. En cas de non-respect de ce délai, Vous encourez une Déchéance du droit à garantie ; néanmoins, l'Assureur ne Vous opposera pas de Déchéance pour déclaration tardive sauf s'il prouve que le retard dans la déclaration lui a causé un préjudice.

Dans votre propre intérêt, Vous devez éviter 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 spécialiste, 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 et plafonds contractuels garantis, les frais et honoraires des intervenants que Vous avez mandatés, sans avoir obtenu son accord préalable.

Article 7 La vie du Contrat

7.1 L'APPLICATION DANS LE TEMPS

7.1.1 La durée des garanties

Les garanties prennent effet dès l'adhésion au Contrat, et sont applicables pendant toute la durée de l'adhésion, sauf pendant les périodes de suspension du contrat d'assurance « **MFA AUTO** » ou « **MFA CAMPING-CAR** » conclu auprès du Souscripteur.

Elles sont dues pour tout Sinistre survenu entre la prise d'effet des garanties et l'expiration de votre adhésion au Contrat à condition que Vous n'ayez pas eu connaissance du Litige avant votre adhésion.

7.1.2 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 l'Assuré en a eu connaissance, s'il prouve qu'il l'a 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, ou d'un envoi électronique recommandé, avec accusé de réception adressé :

- 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 ;
- et 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.

Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci (article L114-3 du Code des assurances).

7.2 L'APPLICATION DANS L'ESPACE

Les domaines d'intervention de la protection juridique s'appliquent conformément aux modalités prévues à l'article 3 en France ainsi qu'en Principautés d'Andorre et de Monaco.

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 pour les pays autres que la France et les Principautés d'Andorre et de Monaco.

Article 8 La protection de vos intérêts

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, sont tenues au secret professionnel.

8.2 **L'OBLIGATION A DESISTEMENT**

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 RECLAMATIONS**

Une réclamation est l'expression d'un mécontentement envers un professionnel quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle est formulée. Une demande, de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation.

Toute réclamation concernant le traitement d'un litige, peut être formulée auprès de votre interlocuteur habituel, par oral ou par écrit, ou auprès du Service « Relation Client » de l'assureur :

- par courrier :
CFDP Assurances
Service Relation Client
Immeuble l'Europe – 62 rue de Bonnel
69003 LYON,
- ou par mail : relationclient@cdfp.fr
- ou en remplissant le formulaire de réclamation sur le site internet de CFDP :
<https://www.cfdp.fr/deposer-une-reclamation/>

A compter de l'envoi 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 votre réclamation, Vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur :

- La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 PARIS cedex 09,
- <https://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 DESACCORD 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 Judiciaire statuant selon la procédure accélérée au fond.

Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à la charge de l'Assureur ; toutefois, le Président du Tribunal Judiciaire, statuant selon la procédure accélérée au fond, peut en décider autrement lorsque Vous mettez en œuvre cette faculté dans des conditions abusives.

Si Vous avez engagé à vos frais une procédure contentieuse et obtenu 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 et plafonds contractuels garantis.

8.5 LE CONFLIT D'INTERETS (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 LA PROTECTION DE VOS DONNEES

Aux termes du Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (RGPD) et de la loi Informatique et Libertés modifiée, l'Assureur Vous garantit plus de contrôle et de transparence sur l'utilisation de vos données personnelles en Vous expliquant quelles données sont collectées, dans quelle finalité, mais également comment elles sont protégées et quels sont vos droits à leur égard.

Collecte et finalités d'utilisation de vos données personnelles

Les données à caractère personnel sont collectées directement par l'Assureur, ou indirectement pour son compte par le Souscripteur. Elles sont liées aux informations d'identification et de contact (nom, prénom, adresse postale, numéro d'identification unique, dates d'effet et de fin d'adhésion).

Les données collectées directement par l'Assureur en qualité de responsable de traitement sont des données strictement nécessaires :

- à l'exécution du Contrat et la gestion des Sinistres (situation familiale ; informations relatives à la formation et à l'emploi ; données de santé lorsque cela est nécessaire ; données relatives aux infractions, aux condamnations pénales et aux mesures de sûreté connexes lorsque cela est nécessaire),
- à l'utilisation éventuelle des services en ligne de l'Assureur (données d'identification et d'authentification, logs techniques, traces informatiques, informations sur la sécurité et l'utilisation du terminal, adresse IP).

Le traitement de ces données personnelles a pour principale finalité la passation, la gestion (y compris commerciale) et l'exécution du Contrat.

Les données collectées sont également susceptibles, en tout ou partie, d'être utilisées par les responsables de traitement :

- dans le cadre de contentieux éventuel (judiciaire ou arbitral),
- pour la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCB-FT),
- pour le traitement des réclamations clients,
- plus largement, afin de permettre aux responsables de traitement de se conformer à une réglementation applicable,
- ou encore afin d'améliorer, le cas échéant, le Contrat, d'évaluer son adéquation à vos besoins d'assurance, d'évaluer la qualité des produits ou services fournis (enquête qualité et de satisfaction).

Le responsable de traitement dans le cadre de l'adhésion au Contrat, de la gestion du Contrat et de la relation avec Vous est le Souscripteur.

Le responsable de traitement dans le cadre de l'exécution du Contrat et de la gestion des Sinistres est l'Assureur.

La base juridique du traitement de vos données est fondée :

- soit sur la gestion et l'exécution de votre adhésion au Contrat,
- soit sur le respect des obligations légales et réglementaires.

Pour les finalités indiquées précédemment, tout ou partie de ces données pourront être utilisées par différents services de l'Assureur et pourront le cas échéant être transmises aux parties intervenantes au Contrat telles que, notamment :

- le Souscripteur,
- les prestataires mandatés (experts, avocats, médecins, officiers ministériels...),
- les organismes professionnels,
- les organismes d'assurance des personnes impliquées,

- et les organismes et autorités publics.

Localisation de vos données personnelles

Les données personnelles collectées par l'Assureur sont hébergées en Union Européenne. A ce jour, l'Assureur, en qualité de responsable de traitement, ne transfère aucune donnée personnelle en dehors de l'Union Européenne.

Si un tel transfert hors de l'Union Européenne des données personnelles collectées et traitées devait être réalisé, des garanties seraient alors prises pour l'encadrer juridiquement et assurer un bon niveau de protection de ces données.

Durée de conservation de vos données personnelles

Ces données sont conservées durant une période maximale correspondant au temps nécessaire aux différentes opérations ci-dessus listées ou pour la durée spécifiquement prévue par la CNIL (normes pour le secteur de l'assurance) ou encore par la loi (Prescriptions légales).

Vos données personnelles ne seront pas conservées plus longtemps que nécessaire pour satisfaire ces finalités.

Droits à la protection

Conformément à la loi sur la protection des données personnelles, Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification, d'opposition et de suppression des données Vous concernant en adressant une demande :

- par courrier à : CFDP Assurances – Délégué à la Protection des Données – Immeuble l'Europe – 62 rue de Bonnel – 69003 LYON,
- ou par mail à : dpd@cfdp.fr.

Vous disposez également du droit à la limitation du traitement et du droit de demander le transfert de vos données (droit à la portabilité).

Pour exercer l'un quelconque de vos droits, Vous devez préciser vos nom, prénom et mail et joindre une copie recto-verso d'un justificatif d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité, passeport).

Le responsable de traitement se réserve le droit de ne pas accéder à votre demande si le traitement des données est nécessaire à l'exécution du Contrat, au respect d'une obligation légale ou à la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

Le Délégué à la Protection des Données de l'Assureur traitera votre demande dans les meilleurs délais. En cas de désaccord persistant en lien avec la gestion de vos données personnelles, Vous avez la possibilité de saisir la CNIL :

- par téléphone au : 01 53 73 22 22,
- par courrier à : Commission Nationale Informatique et Libertés - 03 place de Fontenoy - 75007 PARIS,
- ou par Internet à l'adresse suivante : <https://www.cnil.fr/fr/vous-souhaitez-contacter-la-cnil>.

Sécurité

L'Assureur accorde la plus haute importance à la sécurité et à l'intégrité de vos données personnelles et s'engage à les traiter en ayant recours à des mesures de sécurité appropriées sur le plan technique et organisationnel.

(Pour en savoir plus sur les traitements de vos données personnelles et sur l'exercice de vos droits sur ces données, Vous pouvez consulter le site internet de l'Assureur à l'adresse suivante : <https://www.cfdp.fr>).

8.7 **L'OPPOSITION AU DEMARCHAGE**

Conformément à l'article L223-1 du Code de la consommation, si Vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de la part d'un professionnel pour des sollicitations n'intervenant pas dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours ou n'ayant pas un rapport avec l'objet de ce contrat, Vous pouvez Vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique :

- par courrier à : WORLDLINE - Service Bloctel - CS 61311 – 41013 BLOIS CEDEX
- ou par Internet à l'adresse suivante : www.bloctel.gouv.fr.

Notes

NOS CONTRATS



Auto particuliers



Auto taxis



Auto pros



Auto fonction publique



Habitation



Camping-car



Caravane, Mobil-home



Navigation de plaisance



Accidents de la vie



Mutuelle santé



Crédits auto⁽¹⁾



Épargne-retraite⁽²⁾



RAPPEL GRATUIT
sur mfa.fr



Mutuelle Fraternelle d'Assurances - Société d'assurance mutuelle à cotisations variables régie par le Code des Assurances. Siège social : 6 rue Fournier - BP 311 - 92111 Clichy Cedex. Enregistrée au répertoire Sirene sous le numéro 784 702 391. Les prestations d'assistance MFA sont mises en œuvre par Mondial Assistance France SAS - 7 rue Dora MAAR - 93400 SAINT-OUEN. Identifiant unique REP : FR339469_01KNVI

(1) La MFA est intermédiaire non exclusif en opérations de banque, inscrit à L'ORIAS sous le numéro d'identification 13003934, pour le compte de la Socram Banque - SA au capital social de 70 000 000€ inscrite au RCS de Niort sous le numéro 682 014 865 - 2 rue du 24 février - CS90000 - 79092 Niort Cedex 9 - Etablissement de crédit de droit français agréé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR - 4 place de Budapest - CS92459 - 75436 Paris Cedex 09) - Mandataire d'assurance - N°ORIAS : 08044968 (www.oriass.fr).

(2) Les contrats d'épargne-retraite sont gérés par Mutavie. MUTAVIE SE - Société européenne à Directoire et Conseil de surveillance. Entreprise régie par le Code des Assurances. Capital 46 200 000 €. RCS Niort B 315 652 263. Siège social : 9 rue des Iris - CS 50000 - Bessines - 79088 Niort cedex 9.