

# LES ASSURANCES DU CRÉDIT AGRICOLE



## ASSURANCE **PROTECTION JURIDIQUE**

**CONDITIONS GÉNÉRALES**

Édition Janvier 2017

# BIENVENUE

Madame, Monsieur,

Je tiens à vous remercier de la confiance que vous nous accordez en vous assurant auprès de Pacifica, la filiale spécialisée de Crédit Agricole Assurances.

Pour mieux vous servir, nous mettons en pratique nos valeurs essentielles :

- L'écoute et la responsabilité : pour plus de sérénité en vous proposant une approche personnalisée et des garanties élargies.
- L'utilité et la solidarité : nos 1 000 spécialistes basés sur 17 sites en France se mobilisent en permanence pour vous apporter le meilleur accompagnement en cas de sinistre.
- La proximité : celle de votre conseiller bancaire pour un accès facilité à toutes vos solutions d'assurance.

Votre confiance est notre premier objectif et notre plus belle récompense.

Pour vous-même et tous vos proches, pour votre santé comme pour votre habitation, pour votre voiture comme pour vos appareils nomades, vous pouvez compter sur notre engagement.



**Thierry Langreney**  
Directeur général de Pacifica



**Votre contrat est assuré par Pacifica,**  
la filiale d'assurances dommages de Crédit Agricole Assurances.

PACIFICA, S.A. au capital entièrement libéré de 281 415 225 euros, entreprise régie par le Code des assurances.  
Siège social : 8-10, boulevard de Vaugirard, 75724 Paris Cedex 15 – 352 358 865 RCS Paris.  
Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) : 61, rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09.

# LES ATOUTS DE VOTRE CONTRAT

Partenaire de vos projets, le Crédit Agricole est également à vos côtés lorsque vous êtes confronté à des litiges du quotidien. Quelle que soit votre situation, notre objectif est d'associer efficacité du service et qualité de notre relation.



## L'ESSENTIEL N'EST JAMAIS EN OPTION

Avec nous, vous êtes protégé contre les conflits et les litiges de la vie courante.

- **Assurance de tous les litiges du quotidien** : livraison abîmée, colis non livré, problème avec votre voisin, conflit avec votre employeur... Pour tous ces événements, nous sommes là pour vous conseiller, défendre vos intérêts et vous assister avec des moyens financiers et juridiques.
- **Protection de votre famille** : vous, votre conjoint et vos enfants fiscalement à charge sont couverts.
- **Une intervention dès 150 €** : nous intervenons dès que le litige implique une somme dépassant 150 €.



## NOS SERVICES + VOUS FACILITENT LA VIE

Une bonne protection juridique, c'est une assurance qui vous simplifie la vie.

- **Sur simple appel**, un conseiller de la Protection juridique répond à vos questions pour défendre vos intérêts. Recherche d'une solution amiable, conseils pratiques ou mise en œuvre d'une procédure judiciaire, il vous oriente vers la meilleure solution.
- **Aucun délai de carence**. Aussitôt souscrit, votre contrat vous protège. Pas besoin d'attendre, nos conseils et notre prise en charge vous sont acquis dès la signature de votre contrat\*.

*\*Pour tous les litiges postérieurs à la prise d'effet du contrat.*



## NOS ÉQUIPES SONT À VOS CÔTÉS

La prise en charge de vos litiges est essentielle et l'accompagnement humain tout autant. Nos équipes sont là quand vous avez besoin d'elles :

- Au quotidien, **votre conseiller Crédit Agricole est à votre écoute**. Il vous accompagne, répond à toutes vos questions et fait évoluer votre contrat si nécessaire.
- **En cas de litige**, vous pouvez nous joindre du lundi au vendredi de 8h30 à 19h et le samedi de 9h à 16h. Ensuite un interlocuteur privilégié suit votre dossier.

Votre contrat vous apporte tous les moyens de régler, à l'amiable ou devant les juridictions compétentes, les litiges que vous pouvez rencontrer dans le cadre de votre vie privée et/ou salariée. Il vous prend en charge dès que le seuil minimum d'intervention indiqué sur votre confirmation d'adhésion est franchi.

# NOS CONSEILS PRÉVENTION

## UTILES AU QUOTIDIEN

Être l'assureur du bon sens, c'est mettre à disposition de nos assurés des conseils de prévention.



### BIEN RÉFLÉCHIR AVANT DE SIGNER

Votre signature, qu'elle soit manuscrite ou électronique, vous engage. Prenez donc soin de lire l'ensemble des conditions générales de vente avant de signer car le vendeur n'est pas tenu de vous rembourser si vous changez d'avis.


Vous ne pouvez annuler que dans certains cas prévus par la loi et sous conditions.



### RESTER VIGILANT SUR INTERNET

Internet est un espace formidable d'échange, restez tout de même attentif à ne jamais fournir vos données sensibles par mail, elles pourraient vous être volées et utilisées à votre insu.

Lors d'un achat en ligne, il est recommandé :

- d'effectuer le paiement sur un site sécurisé (https, ) ,
- de ne pas donner le code confidentiel de votre CB.



### VENDRE SA VOITURE SEREIN

Pour que cette vente se passe au mieux, il est conseillé de :

- demander un chèque de banque au vendeur et vérifier son authenticité auprès de la banque.
- conserver vos factures et preuves d'entretien : l'acheteur pourrait se retourner contre vous s'il découvre un défaut caché après la vente.



### RÉALISER UN ACHAT IMMOBILIER AVISÉ

Votre signature vous engage dès la régularisation du compromis.

N'hésitez pas à vérifier :

- les diagnostics immobiliers obligatoires,
- pour un bien en copropriété, le montant des charges qui vous incombent et les travaux votés antérieurement mais pas encore réglés.

# SOMMAIRE

## VOS GARANTIES EN 3 QUESTIONS

6

OÙ S'EXERCENT VOS GARANTIES ?

6

QUELLES SONT VOS GARANTIES ?

6

QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES DE VOTRE CONTRAT ?

6

VOTRE INDEMNISATION

7

VIE DE VOTRE CONTRAT

9

LES MOTS-CLÉS

11

NOS CONSEILS PRÉVENTION

14

COMMENT ET QUAND NOUS CONTACTER ?

15

COMMENT DÉCLARER UN LITIGE ?

16

### POUR PLUS DE CLARTÉ

**Vous trouverez dans le chapitre « Mots-clés » page 11, la signification des mots et expressions importants pour la compréhension et la mise en œuvre de votre contrat.**

*Afin de vous guider dans la lecture de vos Conditions générales, des pictogrammes vous permettent d'identifier ce que nous garantissons, ce que nous ne garantissons pas.*

⊕ Ce que nous garantissons

⊖ Ce que nous ne garantissons pas



# VOS GARANTIES

## OÙ S'EXERCENT VOS GARANTIES ?

Votre contrat produit ses effets pour les litiges dont les faits constitutifs sont survenus en France métropolitaine, DOM-ROM et pour lesquels une juridiction française est compétente.

Il intervient également dans les pays limitrophes où s'exerce votre activité si vous êtes travailleur frontalier.

Il intervient également pour un litige survenu à l'occasion de séjours de moins de 3 mois dans l'ensemble des pays membres de l'Union européenne ainsi qu'en Suisse.

## QUELLES SONT VOS GARANTIES ?

Le présent contrat garantit tous les litiges survenus dans le cadre de la vie privée et/ou salariée, notamment :

### + Ce que nous garantissons :

- les litiges relatifs à votre résidence principale ainsi qu'à vos résidences secondaires, que vous en soyez propriétaire ou locataire, conflit de voisinage, problèmes de bornage ou de copropriété à l'exclusion des litiges nés de la construction (voir paragraphe "Ce que nous ne garantissons pas"),
- les litiges consécutifs à un conflit individuel du travail en votre qualité de salarié,
- les litiges liés au contrat de travail que vous auriez conclu en qualité d'employeur avec un(e) employé(e) de maison, une assistante maternelle ou une femme de ménage,
- les litiges relatifs à un acte de consommation notamment sur internet, achat d'un bien ou d'un service, la mise en jeu d'une garantie, versement d'acompte ou d'arrhes, vacances, loisirs...
- Au titre du présent contrat, nous prenons également en charge les frais engagés dans le cadre d'une action de groupe faisant suite à une des situations visées par l'article L 623-1 du Code de la Consommation. Nous intervenons uniquement à compter du jugement déclaratoire de responsabilité devenu définitif.
- les litiges relatifs à l'utilisation de plateformes communautaires, à l'exclusion des litiges résultant des activités figurant dans le paragraphe « Ce que nous ne garantissons pas »,
- les litiges relatifs à votre état de santé dans les cas de :
  - conflit avec un médecin ou un organisme hospitalier,
  - conflit avec un organisme de remboursement de soins ou un employeur,
- les litiges fiscaux relatifs :
  - en matière de fiscalité locale, uniquement à la taxe d'habitation et la taxe foncière,
  - en matière d'impôt sur le revenu, uniquement aux recours contentieux devant la juridiction compétente et ce à partir du moment où vous avez reçu une proposition de rectification,
- les litiges liés à la mise sous tutelle ou curatelle de l'assuré,
- les litiges rencontrés en cas de succession, legs ou donations, entre héritiers en ligne directe du défunt et avec son conjoint survivant,
- les litiges liés au droit de la filiation :
  - dans le cadre des actions aux fins d'établissement de la filiation, ou des actions de contestation de la filiation,
  - dans le cadre des actions en contestation d'un jugement d'adoption ou d'un refus d'agrément en matière d'adoption.

## QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES DE VOTRE CONTRAT ?

### + Ce que nous ne garantissons pas :

- les litiges dont l'enjeu est inférieur au seuil d'intervention mentionné dans votre Confirmation d'adhésion,
- les litiges de la vie professionnelle non salariée,
- les litiges dont les éléments constitutifs sont connus de vous avant la date d'effet du contrat,
- les litiges juridiquement insoutenables,
- les litiges résultant :
  - d'actes intentionnels commis par vous ou avec votre complicité,
  - des infractions pénales pour lesquelles vous êtes poursuivi (y compris les infractions du Code de la route et du code maritime),
  - de votre participation à l'expression d'opinions politiques, syndicales ou religieuses,
  - d'un conflit collectif du travail,
  - d'un mandat électif (par exemple mandat syndical, mandat municipal...),
  - d'une situation dans laquelle vous seriez en infraction avec une obligation légale d'assurance,
  - d'un contrat de location de terrain, d'immeuble, de partie d'immeuble, d'un bateau dont vous seriez propriétaire ou usufruitier, ainsi que tout mandat concernant la location de ces biens,
  - d'opérations de construction et tous travaux de nature immobilière, nécessitant une déclaration préalable ou un permis de construire,
  - de travaux décrits à l'article 606 du Code civil et la jurisprudence s'y référant. Article 606 du code civil : « Les grosses réparations sont celles des gros murs et des voûtes, le rétablissement des poutres et des couvertures entières. Celui des digues et des murs de soutènement et de clôture aussi en entier. Toutes les autres réparations sont d'entretien. »,
  - des achats de matériaux et/ou prestations de services en lien avec des opérations mentionnées dans les deux paragraphes précédents,
  - de votre qualité de propriétaire ou d'utilisateur d'un bateau à l'exception des litiges liés à la vente, l'achat et la réparation d'un bateau de plaisance tel que défini dans les mots clés,
  - du domaine douanier,
  - du domaine fiscal avant proposition de rectification et des redevances de toutes natures,
  - de la protection de vos brevets ou droits d'auteur, de la propriété littéraire, intellectuelle ou artistique,
  - du droit des successions, legs et donations, autres que les cas cités au paragraphe « Ce que nous garantissons »,
  - de la protection des majeurs autres que ceux cités dans le paragraphe « Ce que nous garantissons »,
  - du fonctionnement, des comptes et des responsabilités de la tutelle ou de la curatelle,
  - du droit de la filiation autres que les cas cités au paragraphe « Ce que nous garantissons »,
  - d'engagement de caution,
  - de votre qualité de membre ou de dirigeant d'une association,
  - de l'achat, de la détention et de la cession de valeurs mobilières et de parts ou actions de sociétés civiles, commerciales ou agricoles, ainsi que de leur administration,
  - de votre participation en tant que concurrent à des épreuves sportives motorisées,
  - du droit de la famille,



- du droit de la nationalité, de l'entrée et du séjour sur le territoire français régis par le Code de l'Entrée et du Séjour des Étrangers et du Droit d'Asile.

#### Ce que nous ne prenons jamais en charge :

- les amendes et les sommes de toute nature que vous seriez dans l'obligation de régler à l'adversaire. Exemples : les condamnations en principal et en intérêts, les dommages et intérêts et autres indemnités compensatoires, les dépens, l'article 700 du Code de procédure civile,
- les surplus d'honoraires conditionnés par le résultat de la procédure,
- les frais et interventions rendus nécessaires ou aggravés de votre seul fait,
- les frais engagés sans notre consentement, pour l'obtention de

constats d'huissiers, d'expertises amiables ou de toutes autres pièces justificatives à titre de preuves nécessaires à la gestion du dossier, sauf en cas d'urgence,

- les frais d'exequatur ou d'exécution d'une décision de justice hors des pays et territoires visés au paragraphe « Où s'exercent vos garanties ? ».

#### Ce que nous n'effectuons pas :

- les enquêtes pour identifier ou retrouver l'adversaire,
- les rédactions d'actes.

## VOTRE INDEMNISATION

### DISPOSITIONS EN CAS DE LITIGE

La gestion des litiges est assurée par le Service spécialisé en Protection juridique de Pacifica.

#### Déclaration du litige ou demande de renseignements

Pour toute demande de renseignement juridique relative à un litige ou de prise en charge d'un litige, vous devez en premier lieu téléphoner à notre service spécialisé dont le numéro de téléphone est inscrit sur votre Confirmation d'adhésion ou votre dernier avis de renouvellement. Un Conseiller Protection juridique vous y accueillera.

Lors de la déclaration du litige, le Conseiller Protection juridique vous indique quels sont vos droits et obligations.

Il intervient dans un souci de rapidité et d'efficacité en vue de trouver une solution amiable si cela est possible, et ce en application du décret du 11 mars 2015. Celui-ci impose de justifier de tentatives de résolutions amiables avant toute saisine du tribunal compétent.

Dans le cas contraire, il examine l'opportunité d'engager une procédure et vous guide dans celle-ci.

Vous devez, avant d'engager une procédure ou de saisir un défenseur, consulter préalablement le Conseiller Protection juridique et obtenir son accord sur la mise en œuvre de vos garanties. Les consultations ou les actes de procédure réalisés avant la déclaration ne sont pas pris en charge, sauf si vous justifiez d'une urgence à les avoir demandés.

Vous devez nous déclarer les litiges dès que vous en avez connaissance et au plus tard 30 jours après le refus opposé à une réclamation. Les déclarations postérieures d'un mois à la résiliation du contrat, pour un litige survenu avant la résiliation, ne sont pas prises en compte.

Vous devez également, durant toute la durée de la procédure, directement ou par l'intermédiaire de votre avocat, fournir au Service Protection juridique tout document, pièce ou justificatif concernant ce litige qui serait en votre possession.

**Important : le non-respect de l'une de ces deux dernières obligations entraînera la déchéance de votre garantie, si toutefois il nous cause un préjudice et/ou s'il n'est pas la conséquence d'un cas de force majeure.**

#### Choix de l'avocat

Si votre litige entre en phase judiciaire, ou si vous devez légalement être assisté par un avocat en phase amiable, vous pouvez le choisir librement.

Nous pouvons également vous en indiquer un, si vous le souhaitez, parmi ceux inscrits au barreau du tribunal territorialement compétent.

En cas de pluralité de défenseurs, les honoraires versés par nous ne pourront pas être supérieurs à ceux qui auraient été versés à un seul avocat.

Vous conservez durant toute la durée de la procédure la conduite de votre procès. Cependant, vous devez communiquer au Conseiller Protection juridique les éléments lui permettant de juger du bien-fondé du procès et des voies de recours utilisées.

#### Conflit d'intérêt

En cas de conflit d'intérêt entre vous et nous, ou de désaccord quant aux mesures à prendre pour le règlement d'un litige garanti par le présent contrat, vous avez la possibilité de choisir votre défenseur et de recourir à l'arbitrage.

#### Arbitrage

En cas de désaccord entre vous et nous sur les mesures à prendre pour régler le litige garanti par le présent contrat, il est fait appel à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord ou à défaut par le président du tribunal de grande instance statuant en référé. Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à notre charge, sauf si l'arbitre juge que vous avez mis en œuvre cette faculté de manière abusive ; dans ce cas, ces frais restent à votre charge.

Si malgré l'avis de l'arbitre, vous décidez de poursuivre la procédure judiciaire, les frais en découlant seront à votre seule charge, sauf si vous obtenez un résultat plus favorable ; dans ce cas, nous vous rembourserons les frais et honoraires de la procédure dans le cadre des dispositions du contrat.

#### Indemnisation

À l'occasion de la survenance d'un litige garanti, nous prenons en charge directement les frais de justice et frais d'expertise judiciaire ainsi que les honoraires d'avocats (ou vous remboursons ceux dont vous auriez fait l'avance avec notre accord) à concurrence du plafond de garantie fixé à 20 000 € par litige.

Les honoraires d'avocats sont pris en charge dans la limite des plafonds page 8.

Dans le cadre de votre participation à une action de groupe, telle que visée par les articles L623-1 et suivants du Code de la Consommation, nous prenons en charge les frais engagés à hauteur de votre quote-part et à concurrence du plafond figurant page 8.

# VOTRE INDEMNISATION

Rédaction d'un dire, d'une déclaration de créances	110 € TTC
Démarche spéciale auprès du parquet (communication de PV, consultation au greffe)	
Rédaction d'une plainte avec constitution de partie civile	260 € TTC par affaire
Requête en homologation transaction	
Assistance à une mesure d'instruction ou à une expertise judiciaire	430 € TTC par réunion
Assistance devant une commission administrative (dont Commissions de Conciliation et d'indemnisation)	370 € TTC par affaire plaidée
Recours gracieux (contentieux administratif)	
Conseil des Prud'hommes :	370 € TTC par affaire 910 € TTC par affaire 910 € TTC par affaire plaidée 790 € TTC par affaire plaidée
- Assistance en conciliation (sans conciliation)	
- Assistance en conciliation (avec conciliation)	
- Jugement	
- Départage prud'homal	
CIVI (Commission d'indemnisation des victimes d'infractions)	840 € TTC par affaire plaidée
Tribunal Paritaire des baux ruraux :	370 € TTC par affaire 910 € TTC par affaire 910 € TTC par affaire plaidée
- Assistance en conciliation (sans conciliation)	
- Assistance en conciliation (avec conciliation)	
- Jugement	
Juridiction statuant en référé	550 € TTC par ordonnance
Juge de l'exécution	
Juridiction statuant en matière gracieuse	470 € TTC par ordonnance
Juridiction statuant sur requête (sauf homologation de transaction)	
Tribunal de police (sauf 5 <sup>ème</sup> classe)	550 € TTC par affaire plaidée
Assistance à médiation (civile ou pénale)	570 € TTC par affaire plaidée
Tribunal de police 5 <sup>ème</sup> classe	690 € TTC par affaire plaidée
Tribunal d'instance et juge de proximité	730 € TTC par affaire plaidée
Tribunal correctionnel	
Tribunal pour enfants	
Tribunal du contentieux de l'incapacité	
Tribunal de commerce	1 020 € TTC par affaire plaidée
Tribunal administratif	
Tribunal de grande instance	1 050 € TTC par affaire plaidée
Tribunal des affaires de Sécurité sociale	880 € TTC par affaire plaidée
Cour d'assises	1 370 € TTC par journée d'assise

Cour d'appel (hors procédure avec représentation obligatoire)	1 100 € TTC par affaire plaidée
Cour d'appel (procédure avec représentation obligatoire)	1 600 € TTC par affaire plaidée
Chambre de l'instruction	580 € TTC par affaire plaidée
Recours 1 <sup>er</sup> président cour d'appel	
Cour de cassation	1 740 € TTC par arrêt
Conseil d'État	
Autres juridictions	840 € TTC par affaire plaidée
Assistance d'avocat en phase amiable Article L127-2-3 Code des assurances, loi du 19 février 2007 (forfait pour toute la phase)	330 € TTC par affaire, montant doublé en cas de transaction amiable (protocole d'accord signé)
Forfait de sujétion de déplacement : au-delà de 50 km aller/retour à partir du cabinet territorialement compétent	68 € TTC par affaire plaidée ou par expertise
Procédure participative Loi n°2010-1609 du 22.12.2010 Art 37	405 € TTC par affaire
Action de groupe	10% du plafond correspondant à la juridiction saisie
Procédure terminée par une transaction menée à son terme par un avocat (protocole signé)	Honoraires correspondant à une affaire plaidée devant la juridiction compétente

Les plafonds indiqués ci-contre comprennent :

- les frais de postulation lorsque l'avocat n'est pas territorialement compétent,
- les frais divers : dont frais de déplacement, secrétariat et photocopies,
- **les impôts et taxes.**

Lorsque l'affaire est portée devant les juridictions étrangères, le montant retenu est celui de la juridiction française équivalente. À défaut, le plafond applicable est celui du niveau de juridiction concernée.

Nous réglons directement l'avocat ou nous vous remboursons sur présentation des justificatifs.

## Subrogation

(Substitution de l'assureur à l'assuré aux fins de poursuite contre l'adversaire)

Nous sommes subrogés dans vos droits et actions pour la récupération des frais et dépens dans la limite des sommes payées par nos soins.

Les indemnités allouées au titre des articles 700 du Code de procédure civile, 375, 475-1 et 618-1 du Code de procédure pénale, ainsi que L761-1 du Code de justice administrative nous reviennent de plein droit jusqu'à concurrence des sommes que nous avons payées.

Dans le cas où vous avez payé des honoraires et/ou participé aux frais de dossier, les indemnités allouées vous reviennent en priorité, à concurrence des sommes que vous avez payées.



# VIE DE VOTRE CONTRAT

## PRISE D'EFFET

Votre contrat de Protection juridique prend effet à la date indiquée sur la Confirmation d'adhésion.

## COTISATIONS

Les cotisations sont payables annuellement et d'avance.

Lorsque la cotisation annuelle est payable par fraction, il est entendu qu'en cas de non-paiement d'une fraction de cotisation à sa date d'exigibilité :

- toutes les fractions non encore payées de l'année d'assurance en cours deviennent exigibles,

et si vous avez choisi le paiement mensuel, le fractionnement devient automatiquement annuel.

À défaut de paiement d'une cotisation ou d'une fraction de cotisation, dans les 30 jours de son échéance, la Compagnie peut, moyennant préavis de 30 jours par lettre recommandée valant mise en demeure, suspendre la garantie et, 10 jours après la date d'effet de la suspension, résilier le contrat ou en poursuivre l'exécution en justice.

La suspension de la garantie pour non-paiement de la cotisation ne vous dispense pas de l'obligation de payer les cotisations à leurs échéances, même si les garanties de votre contrat ne sont plus acquises.

## RÉVISION DES COTISATIONS

Nous pouvons être amenés, en fonction de critères d'ordre général (économique et technique) et individuel (sinistralité), à modifier le montant de la cotisation à l'échéance.

Si vous n'acceptez pas cette modification, vous pouvez résilier le contrat dans les 30 jours suivant la date à laquelle vous en avez eu connaissance, par lettre recommandée.

La résiliation est effective un mois après votre demande, le cachet de La Poste faisant foi. Vous devez nous régler la portion de cotisation calculée à l'ancien tarif correspondant à la période pendant laquelle les risques ont continué à être garantis.

A défaut de cette résiliation, la modification de la cotisation appelée prend effet à compter de l'échéance.

## RÉVISION DU SEUIL D'INTERVENTION OU DU PLAFOND DE GARANTIE

En cas de modification à la hausse du seuil d'intervention, ou à la baisse du plafond de garantie, vous recevrez un avenant à nous retourner régularisé dans les trente jours suivant sa réception.

Dans le cas contraire, nous considérerons cette absence de retour de votre part comme correspondant à un refus de la modification proposée. Votre contrat continuera alors à courir aux conditions en vigueur au jour de notre proposition jusqu'à sa date d'échéance à laquelle il sera résilié, conformément aux dispositions prévues au paragraphe « Résiliation ».

## DURÉE

**La durée de votre contrat est d'un an. Il est reconduit chaque année à son échéance pour une nouvelle période annuelle, sauf résiliation dans les cas désignés ci-dessous au paragraphe « Résiliation ».**

## RÉSILIATION

Vous pouvez résilier votre contrat dans les cas prévus ci-après, soit par lettre recommandée adressée au siège de Pacifica, soit à votre agence en remplissant un imprimé de résiliation contre récépissé.

La portion de cotisation postérieure à la résiliation vous sera remboursée si elle a été payée d'avance. Cependant, en cas de résiliation suite à non-paiement de cotisation, nous avons droit à cette fraction de cotisation à titre d'indemnité.

## Le contrat est résiliable dans les cas suivants :

**À l'échéance annuelle**

**PAR VOUS :** préavis d'un mois

**PAR NOUS :** préavis de deux mois

**Dans certains cas particuliers**

**PAR VOUS :**

- si, suite à un sinistre, nous résilions un de vos contrats, alors vous pouvez résilier dans le délai d'un mois après notification de cette résiliation tous vos autres contrats souscrits à Pacifica : préavis d'un mois.

- dans le cas prévu au paragraphe « Révision des cotisations » : préavis d'un mois.

**PAR NOUS :**

- si vous ne payez pas votre cotisation (cf. paragraphe « Cotisations »).
- en cas d'omission ou inexactitude non intentionnelle dans la déclaration du risque à la souscription ou en cours de contrat : préavis de 10 jours.
- en cas d'aggravation du risque :
  - si nous refusons d'assurer le risque aggravé : préavis de 10 jours,
  - à l'expiration d'un délai de 30 jours, si vous refusez ou si vous ne donnez pas suite à notre proposition d'augmentation de cotisation,
- après litige : préavis d'un mois.
- en cas de décès du souscripteur dès que nous en avons connaissance.

**De plein droit**

- En cas de retrait de notre agrément.

## PRESCRIPTION

Toute action découlant du présent contrat est prescrite par deux ans. Ce délai commence à courir à compter du jour de l'événement qui donne naissance à cette action, dans les conditions déterminées par les articles L114-1 et L114-2 du Code des assurances reproduits ci-dessous.

**Article L114-1 :**

« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance.

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'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 est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré ».

**Article L114-2 :**

« 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 ». Au sens de l'article L114-2 ci-dessus, les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont les suivantes :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il se prescrivait (article 2240 du Code Civil),
- la demande en Justice (articles 2241 à 2243 du Code Civil),
- un acte d'exécution forcée (articles 2244 à 2246 du Code Civil).

# VIE DE VOTRE CONTRAT

## MÉDIATION

### Traitement interne des réclamations

En cas de litige relatif à votre contrat, consultez en premier lieu votre interlocuteur habituel :

- votre conseiller en agence s'il s'agit d'un litige relatif à la souscription de votre contrat,
- le gestionnaire de sinistre avec qui vous êtes en relation, s'il s'agit d'un litige relatif à votre indemnisation.

Dans tous les cas, si la réponse de votre interlocuteur habituel ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser une réclamation écrite à l'adresse suivante :

**Service Consommateurs Pacifica**  
**8-10, boulevard de Vaugirard**  
**75724 Paris Cedex 15**

A compter de la date de réception de votre courrier de réclamation, nous nous engageons :

- à vous adresser un accusé de réception dans un délai de 10 jours ouvrables,
- à apporter une réponse à votre réclamation dans un délai de deux mois.

### Modalités d'accès au Médiateur de l'Assurance

Après épuisement des procédures internes Pacifica, et si votre désaccord persiste, vous pouvez demander l'avis d'un médiateur indépendant dont les coordonnées vous sont communiquées sur l'accusé de réception vous étant adressé lors de la saisine du Service Consommateurs Pacifica.

La Charte de Médiation de l'Assurance est consultable sur le site Internet [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org).



**Pour la compréhension et la mise en œuvre de votre contrat, veuillez vous reporter à la définition des mots et expressions ci-dessous :**

### B

#### Bateau de plaisance

Bateau dont :

- la valeur à neuf est inférieure à 125 000 €
- la longueur de la coque est inférieure ou égale à 12m et dont la puissance du moteur (pour les bateaux qui en possèdent) est inférieure à 300 CV réels.

Sont exclus les : cargos, planches à voile, catamarans, jets skis, planches à moteur, scooters des mers, engins de plage.

### C

#### Contrat

Votre contrat est régi par le Code des assurances et se compose :

- des présentes Conditions générales qui ont pour objet de définir les différents litiges pouvant être assurés et les obligations des parties,
- de la Demande d'adhésion que vous avez remplie et sa Confirmation éditée par nous qui sont l'adaptation des Conditions générales à votre situation personnelle.

### D

#### Dépens

Frais de justice occasionnés par une procédure judiciaire, récupérables sur la partie perdante, à l'exception toutefois des honoraires d'avocat.

### J

#### Juridiquement insoutenable

Les litiges juridiquement insoutenables sont les litiges pour lesquels la demande de l'assuré est vouée à l'échec au regard des Lois, des Règlements et de la Jurisprudence en vigueur.

### L

#### Litige

Réclamation vous opposant à un tiers, qui est survenue pendant la période de validité du contrat, c'est-à-dire entre la date d'effet et la date de résiliation du contrat.

### N

#### Nous

La Compagnie d'assurance Pacifica.

### P

#### Plafond de garantie

Montant maximum par litige pris en charge par Pacifica au titre de vos honoraires d'avocat, vos frais de justice et vos dépens.

Le montant du plafond de garantie est indiqué au paragraphe "Indemnisation" et rappelé sur votre Confirmation d'adhésion ou votre dernier avis de renouvellement.

#### Prescription

Date, période au-delà de laquelle aucune réclamation n'est plus recevable.

### S

#### Seuil d'intervention

Enjeu financier du litige en dessous duquel nous n'intervenons pas. Le montant du seuil d'intervention est indiqué sur votre Confirmation d'adhésion ou votre dernier avis de renouvellement. Exemple : nous ne prenons pas en charge un litige avec le magasin qui vous a vendu un appareil électroménager d'une valeur inférieure au seuil d'intervention.

### T

#### Tiers ou adversaire

Toute personne physique ou morale non assurée par ce contrat.

### V

#### Vous

L'assuré, c'est-à-dire le souscripteur du contrat, et :

- votre conjoint ou concubin non séparé,
- vos enfants fiscalement à charge,
- vos ascendants et descendants vivant habituellement à votre foyer,
- toute personne vivant habituellement au foyer.



Prenez contact avec votre conseiller habituel

# MÉMO NOTES



## MÉMO NOTES

# COMMENT NOUS CONTACTER ?



## INFORMATIONS UTILES

Pour avoir des précisions sur la souscription de votre contrat : contactez votre conseiller habituel.



## POUR DÉCLARER UN LITIGE

Appelez directement nos conseillers **PROTECTION JURIDIQUE** du lundi au vendredi, de 8h30 à 19h et le samedi de 9h à 16h

**0 800 813 810**

Service & appel  
gratuits

**Depuis l'étranger :** +33 2 35 59 42 78

*Coût variable selon opérateur et pays d'origine de l'appel*

# QUAND NOUS CONTACTER ?

## DÉLAIS POUR DÉCLARER UN SINISTRE

Vous devez nous déclarer le sinistre dès que vous en avez eu connaissance, au plus tard :

### DANS LES 30 JOURS OUVRÉS

Vous devez nous fournir les informations et documents nécessaires à la constitution de votre dossier (descriptif des circonstances du litige...).

### IMPORTANT

**Si vous ne vous conformez pas à ces obligations, nous pouvons réduire votre indemnité dans la proportion du préjudice que ce manquement nous aura fait subir.**



## POUR DÉCLARER UN LITIGE

**Du lundi au vendredi de 8h30 à 19h, et le samedi de 9h à 16h**

**0 800 813 810**

Service & appel gratuits

**Depuis l'étranger : +33 2 35 59 42 78**

*Coût variable selon opérateur et pays d'origine de l'appel*

### IMPORTANT

#### N'engagez pas de frais

sans nous avoir contacté au préalable.

Nous vous indiquerons alors la marche à suivre.

#### N'oubliez pas de nous indiquer :

- votre numéro de contrat d'assurance ;
- ainsi qu'un n° de téléphone pour vous joindre.



En cas de sinistre, nos 1 000 spécialistes sont à votre écoute, chaque jour.

Au plus près de chez vous, dans toute la France, nos unités de gestion maillent tout le territoire.

**Elles sont à l'image de votre contrat Pacifica : suivi et géré en France de A à Z !**

 **CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES**

Retrouvez toutes nos assurances sur  
**[www.credit-agricole.fr/assurances/](http://www.credit-agricole.fr/assurances/)**