

# ASSURANCE LOYERS IMPAYES CONTRAT INDIVIDUEL

---

*INSURED RENT*

CONDITIONS GENERALES VALANT NOTICE D'INFORMATION  
Réf : CG-GLI-CCI-2022091

---

JELOUEBIEN.COM

SOMMAIRE

<b>DÉFINITIONS .....</b>	<b>3</b>
<b>PARTIE 1 - OBJET DU CONTRAT.....</b>	<b>3</b>
1. Nature du contrat.....	3
2. Territorialité.....	3
3. Les logements garantis.....	3
4. Les locataires assurables.....	3
5. Carence.....	4
6. Franchise.....	4
<b>PARTIE 2 – GARANTIES PRINCIPALES.....</b>	<b>4</b>
1. La garantie loyers impayés.....	4
2. La garantie dégradations immobilières.....	4
3. La garantie protection juridique.....	4
4. Obligations de l'assureur.....	5
5. Plafond.....	5
6. Durée et fin.....	6
<b>PARTIE 3 – LA GARANTIE IZYLOC.....</b>	<b>7</b>
1. Fonctionnement.....	7
2. Composition du dossier pour obtenir la garantie IZYLOC.....	7
3. Durée et fin de la validation IZYLOC.....	7
4. Obligations du service certification.....	7
5. Contact.....	7
<b>PARTIE 4 - EXCLUSIONS.....</b>	<b>7</b>
1. Exclusions à l'objet du contrat.....	7
2. Exclusions propres à la garantie loyers impayés.....	7
3. Exclusions propres à la garantie détériorations immobilières.....	7
4. Exclusions propres à la protection juridique.....	7
<b>PARTIE 5 - LA VIE DU CONTRAT.....</b>	<b>8</b>
1. Prise d'effet et durée.....	8
2. Modifications des garanties et informations des assurés.....	8
3. Prime.....	8
4. Résiliation du contrat.....	9
5. Fourniture-à distance d'opérations d'assurance.....	9
6. Démarchage à domicile ou sur le lieu de travail.....	10
7. Subrogation.....	10
8. Déchéance.....	10
9. Prescription.....	10
10. Réclamations.....	11
11. Protection des données à caractère personnel.....	11
12. Lutte contre le blanchiment et lutte anti-fraude.....	12
13. Sanctions internationales.....	12
14. Sécurité.....	12
15. L'autorité de contrôle.....	12
<b>PARTIE 6 - PROCESSUS DE SOUSCRIPTION ÉLECTRONIQUE ET LA RELATION ÉLECTRONIQUE.....</b>	<b>12</b>
1. La Convention d'utilisation des services numériques.....	12

## CONDITIONS GÉNÉRALES

Ce texte fait partie intégrante du contrat individuel assurance loyers impayés, régi par le code des assurances.

### DÉFINITIONS

#### Assuré :

Personne physique ou morale, propriétaire bailleur des locaux désignés aux conditions particulières du contrat.

L'assuré est la personne à laquelle s'applique les garanties du contrat d'assurance, sans qu'elle en soit nécessairement le souscripteur.

#### Assureur :

Mila- SA au capital de de 1.182.444,96 € - 892000357 RCS Nanterre. Entreprise régie par le code des assurances. Siège social : Mila - Paris & Co. 1, parvis de la Défense. Grande Arche de la Défense 92800 Puteaux

Autorité de contrôle : ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution).

#### Bail :

Contrat qui régit les rapports entre le propriétaire et le(s) locataire(s), signé entre toutes les parties et comprenant obligatoirement une clause résolutoire de plein droit en cas de non-paiement des loyers.

#### Carence :

Période pendant laquelle l'assuré n'est pas encore couvert par l'assurance contractée en cas de survenance d'un sinistre concernant la protection souscrite. Cette période démarre à la date de signature du contrat.

#### Caution solidaire :

Personne(s) qui s'engage(ent) dans le cadre d'un bail régularisé par le(s) locataire(s) en se portant garant(s) du paiement des loyers et des charges en cas de défaillance du(des) locataire(s).

#### Déchéance du droit à garantie :

Perte du droit à bénéficier des garanties du contrat.

#### Dépôt de garantie :

Montant spécifié au bail et versé au propriétaire par le locataire au moment de la signature du bail.

#### Franchise :

Montant qui reste à la charge de l'assuré lorsqu'un sinistre survient.

#### Gestionnaire de contrat :

INSURED Services – 12 rue St Antoine du T – 31000 TOULOUSE

#### Incident de paiement :

Un incident de paiement est caractérisé par un solde locataire strictement supérieur à un mois de loyer charges comprises.

#### Locataire :

La ou les personne(s) titulaire(s) d'un même bail.

#### Lot(s) assurable(s) :

Appartements individuels, maisons individuelles, emplacements de parking, garages et/ou caves annexés au bail ou faisant l'objet d'un bail indépendant.

#### Loyer :

Prix de la location des locaux dû par le locataire comprenant le loyer principal, les charges et taxes récupérables auprès du locataire prévues au bail ou les indemnités d'occupation en cas de résiliation de bail.

#### Premier terme impayé :

Tout quittancement qui n'est pas intégralement réglé à la date d'exigibilité du loyer prévue au bail et avant le dernier jour de son échéance, même si le locataire a procédé à des règlements postérieurs.

#### Revenus nets :

Cumul des revenus des locataires signataires d'un même bail.

#### Sinistre :

Évènement susceptible de mettre en jeu les garanties souscrites du présent contrat.

#### Solde locataire :

Total des sommes dues par un locataire à une date donnée, pour un lot donné, tel qu'indiqué dans un décompte fourni par le l'assuré

#### Souscripteur :

Le souscripteur est la personne qui souscrit un contrat d'assurance, c'est à dire qui signe les différents documents du contrat d'assurance et qui s'engage à payer les primes dues à l'assureur. Le souscripteur n'est pas obligatoirement l'assuré : il peut souscrire un contrat d'assurance pour son propre compte, ou pour celui d'autres personnes indiquées aux conditions particulières.

## PARTIE 1 - OBJET DU CONTRAT

### 1. Nature du contrat

Le présent contrat s'applique à la location de logements, garages et places de parking.

### 2. Territorialité

Le contrat s'exerce en France métropolitaine y compris la Corse, les DROM et COM.

### 3. Les logements garantis

Le présent contrat s'applique :

- Aux logements et leurs annexes à usage d'habitation principale, mixte ou professionnel, loués nus ou meublés, un bail signé conforme à la législation en vigueur, avec un loyer mensuel, provisions pour charges, taxes locatives comprises inférieur ou égal au montant spécifié aux conditions particulières du présent contrat.
- Aux garages et/ou places de parking disposant d'un bail indépendant ou faisant partie intégrante d'un bail d'habitation.

Le processus de signature électronique du bail est éligible dès lors qu'un certificat d'authenticité peut être produit par l'assuré.

L'acte de caution solidaire devra être conforme aux articles 22.1 et 24 de la loi du 6 juillet 1989.

### 4. Les locataires assurables

#### Locataires entrants

Pour être éligibles au présent contrat, les dossiers des locataires entrants devront avoir été validés et certifiés par le service certification.

Les locataires en place dans le logement depuis moins de 15 jours seront considérés comme des locataires entrants.

#### Locataires en place

Les locataires en place lors de la souscription du contrat sont éligibles au présent contrat aux conditions suivantes :

- Être à jour du paiement de leurs loyers et charges,
- Ne pas avoir eu d'incident de paiement au cours des 6 mois précédant la mise en garantie,
- Avoir été validé par le service certification pour les locataires en place depuis moins de 6 mois
- Ne pas faire l'objet d'un quelconque litige avec le propriétaire,
- Le souscripteur ne doit pas avoir connaissance d'un projet de départ du locataire (matérialisé par un congé ou non).

Ces conditions seront vérifiées par le service certification en cas de déclaration de sinistre

## 5. Carence

Pour un locataire déjà en place à la signature du contrat, une carence de 3 mois est appliquée.

## 6. Franchise

La franchise correspond au dépôt de garantie versé par le locataire.

En l'absence du dépôt de garantie versé par le locataire, une franchise égale au montant légal maximum du dépôt de garantie à la date de la signature du bail sera appliquée en cas de sinistre loyers impayés ou dégradations immobilières.

# PARTIE 2 – GARANTIES PRINCIPALES

## 1. La garantie loyers impayés

### Objet de la garantie

L'assureur garantit le remboursement du montant des loyers impayés dû par le locataire ainsi que les provisions pour charges.

La garantie intervient lorsque la dette locative dépasse un mois de loyer charges comprises, dans la limite du montant spécifié aux conditions particulières du présent contrat.

Ce montant inclut la prise en charge par l'assureur des frais de procédure pour obtenir la résiliation du bail et l'expulsion.

Les montants des loyers et charges garantis sont limités aux montants déclarés par l'assuré ayant servi au calcul de la cotisation.

### Mise en œuvre

Le sinistre pourra être déclaré à tout moment après l'incident de paiement et au plus tard 30 jours après.

En cas de déclaration tardive et si le délai constaté reste inférieur à 90 jours calendaires suivant l'incident de paiement, l'assureur pourra appliquer une franchise proportionnelle au nombre de jours de retard constaté entre la date de réception de la déclaration sinistre et la date effective de l'incident de paiement.

**Si le délai est supérieur à 90 jours calendaires après l'incident de paiement, une déchéance de garantie pourra être prononcée par l'assureur.**

L'assuré ne pourra pas, sans accord de l'assureur, octroyer des délais de paiement au locataire pour quelque raison que ce soit.

### Composition du dossier sinistre

Le dossier sinistre comprendra les pièces suivantes :

- Copie du bail et de ses annexes signés et paraphés,
- Taxe foncière ou à défaut attestation notariée ou titre de propriété du bien loué datant de moins de 13 mois ;
- Copie du mandat de gestion en cours pour le cas de bien géré par un administrateur de bien ayant souscrit le contrat pour le compte du propriétaire bailleur
- Détails des impayés du locataire,
- Toutes les pièces et informations jugées utiles à l'instruction du dossier par l'assureur et notamment les coordonnées des locataires.

**Si le dossier sinistre n'est pas complet dans les 90 jours calendaires qui suivent l'incident de paiement, une déchéance de garantie pourra être prononcée.**

## 2. La garantie dégradations immobilières

### Objet de la garantie

L'assureur garantit à l'assuré le coût des travaux de remise en état, suite à des dégradations immobilières, causées par le locataire, et constatées par comparaison de l'état des lieux d'entrée et de sortie établis contradictoirement ou par voie d'huissier.

Ce coût des travaux et ce montant sont validés par INSURED, qui peut, le cas échéant, faire appel à un expert.

En cas d'impossibilité de faire établir un état des lieux de sortie contradictoire, l'assuré fera établir un constat par huissier dont les honoraires pourront être remboursés à l'assuré sous réserve de l'acceptabilité du dossier sinistre dégradations immobilières par l'assureur.

Les sinistres sont appréciés de manière indépendante par type de garantie. Ainsi dans l'hypothèse où un sinistre dégradations immobilières survient après la prise en charge d'un sinistre loyers impayés, il sera considéré comme un nouveau sinistre.

### Mise en œuvre

Le sinistre doit être déclaré à l'assureur par l'assuré au plus tard 30 jours suivants l'état des lieux de sortie.

**L'assureur est susceptible de procéder à une déchéance de garantie si le sinistre est déclaré après ce délai.**

### Composition du dossier sinistre

Le dossier sinistre comprendra les pièces suivantes :

- Copie du bail et de ses annexes signés et paraphés,
- Copie du mandat de gestion en cours pour le cas de bien géré par un administrateur de bien ayant souscrit le contrat pour le compte du propriétaire bailleur
- Taxe foncière ou à défaut attestation notariée ou titre de propriété du bien loué datant de moins de 13 mois ;
- État des lieux d'entrée et de sortie contradictoire ou PV de constat dressé par huissier,
- Devis détaillés et chiffrés des réparations (pièce par pièce, poste par poste),
- Description détaillée du sinistre dégradations immobilières,
- Justificatif de la date de construction ou de réfection du lot,
- Toutes les pièces et informations jugées utiles à l'instruction du dossier par l'assureur et notamment les coordonnées des locataires.

L'assuré ne peut pas exécuter les travaux ou relouer le bien avant la confirmation d'octroi de la garantie.

## 3. La garantie protection juridique

### Objet de la garantie

La garantie protection juridique a pour périmètre d'intervention l'ensemble des litiges relatifs au bien immobilier garanti par le présent contrat, à l'exception des litiges concernant des loyers impayés qui sont couverts par la garantie loyers impayés.

Cette garantie permet d'obtenir des informations juridiques sur un sujet ou de trouver une solution amiable dans un litige qui oppose l'assuré à un tiers.

La garantie protection juridique peut permettre aussi à l'assuré de défendre ses intérêts en justice.

Sont en particulier couverts les litiges suivants : trouble du voisinage, contentieux avec une entreprise ayant effectué des travaux de rénovation, sous-location, non départ d'un locataire pour lequel un congé a été signifié.

### Mise en œuvre

Est considéré comme sinistre, le refus qui est opposé à une réclamation dont l'assuré est l'auteur ou le destinataire (article L127-2-1 du code des assurances).

En cas de litige garanti, une assistance juridique téléphonique est mise à disposition pour :

- Assister l'assuré dans l'analyse juridique de la situation,
- Le conseiller en vue de la résolution amiable du litige,
- Déterminer la meilleure conduite à adopter pour défendre ses intérêts.

Lorsque toute tentative de résolution amiable du litige a échoué, et si le montant en principal des intérêts en jeu est supérieur au seuil d'intervention spécifié aux conditions particulières du présent contrat, il appartient à l'assuré de décider de porter son litige devant la juridiction compétente après validation par l'assureur.

L'assuré doit être assisté ou représenté par un avocat lorsqu'il est informé que la partie adverse est défendue dans les mêmes conditions.

Lorsque l'assistance d'un avocat est nécessaire ou toute autre personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur pour défendre, représenter ou servir les intérêts de l'assuré, l'assuré a la liberté de le choisir. L'assureur peut proposer un avocat à l'assuré sur demande écrite de sa part.

### Assureur

Mila – Service protection juridique  
150 boulevard Joffre  
17000 La Rochelle  
Tél : 05.19.88.08.88  
protection.juridique@mila.fr

### Composition du dossier sinistre

Le dossier sinistre comprendra les pièces suivantes :

- Copie du bail et de ses annexes signés et paraphés,
- Description détaillée de la nature et des circonstances exactes du litige,
- Pour les locataires en place : les justificatifs attestant du bon paiement des loyers sur les 6 mois précédent la mise en garantie
- Et toutes les pièces et informations jugées utiles à l'instruction du dossier par l'assureur.

Le sinistre doit être déclaré au plus tard 30 jours après avoir eu connaissance du litige.

**En cas de non-respect de ce délai, l'assureur pourra lui opposer une déchéance de garantie.**

Si un avocat ou tout autre auxiliaire de justice, expert ou sachant est mandaté sans validation de l'assureur, les frais exposés resteront à la charge de l'assuré.

Les consultations et les actes de procédures réalisés avant la déclaration de sinistre ne sont pas pris en charge par l'assureur, sauf si l'assuré peut justifier d'une urgence à les avoir demandés.

**Si le dossier sinistre n'est pas complet dans les 30 jours calendaires qui suivent la connaissance du sinistre, une déchéance de garantie pourra être prononcée.**

### Subrogation

Lorsque la juridiction compétente décide de mettre à la charge de la partie adverse les frais engagés dans le cadre du procès, le code des assurances permet à l'assureur de récupérer ces sommes dans la limite des frais et honoraires qu'il a engagés dans l'intérêt de l'assuré.

Néanmoins, si l'assuré justifie de frais et honoraires restés à sa charge et exposés dans le cadre dudit litige, il récupère ces indemnités en priorité.

### La protection des intérêts

#### Le secret professionnel

(article L127-7 du code des assurances)

Les personnes qui ont à connaître des informations données par l'assuré pour les besoins de sa cause, dans le cadre du contrat d'assurance de protection juridique, sont tenues au secret professionnel, dans les conditions et sous les peines fixées par l'article 226-13 du code pénal.

#### Le désaccord ou l'arbitrage

(article L127-4 du code des assurances)

En cas de désaccord entre l'assuré et l'assureur au sujet de mesures à prendre pour régler un différend, 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 en la procédure accélérée au fond, peut en décider autrement lorsque l'assuré a mis en œuvre cette faculté dans des conditions abusives. Si l'assuré a engagé à ses frais une procédure contentieuse et obtient une solution plus favorable qui lui avait été proposée par l'assureur ou par la tierce personne mentionnée ci-dessus, l'assureur indemnise l'assuré des frais exposés pour l'exercice de cette action, dans la limite des montants de la garantie.

#### Le conflit d'intérêts

(article L127-5 du code des assurances)

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

## 4. Obligations de l'assureur

### Toutes les Garanties

Le règlement de l'indemnisation sera effectué par l'assureur trois jours ouvrés après validation du dossier de sinistre.

### Garantie loyers impayés

Suite à la première indemnisation, les indemnisations suivantes interviendront tous les mois échus.

Les règlements interviendront contre quittance subrogative.

Dans le cadre de la subrogation, dès l'acceptation par l'assureur de la prise en charge du sinistre, ce dernier sera seul à même de diligenter les procédures de contentieux locatif découlant du sinistre.

## 5. Plafond

Le montant d'indemnisation maximum pour chaque garantie est spécifié aux conditions particulières du présent contrat.

Pour les indemnisations des sinistres loyers impayés et dégradations immobilières sera déduit :

- Tout acompte versé par le locataire ou la caution solidaire, à l'assuré, au souscripteur ou à l'huissier, dans le cadre du sinistre déclaré,
- Le montant de la franchise

La franchise ne sera pas appliquée au titre d'un sinistre loyers impayés ou dégradations immobilières lorsque le dépôt de garantie aura été retenu par l'assureur au titre :

- De l'une de ces deux garanties
- Des frais de nettoyage, débarrassage et plus généralement de toutes les retenues locatives non garanties par le présent contrat sous réserve qu'elles soient dûment justifiées sur devis ou facture d'un tiers et imputables au locataire sortant.

#### Garantie dégradations immobilières

L'indemnisation des dégradations immobilières tient compte de la vétusté. Cette dernière est calculée sur la base d'une décote de 6% par an à compter de la date de construction ou de réfection du lot dûment justifiée. Elle est plafonnée à 50%.

#### Garantie protection juridique

L'assureur prend en charge les frais de procédures judiciaires dans le plafond indiqué aux conditions particulières comprenant les :

- Frais et honoraires des avocats, experts et spécialistes,
- Frais d'huissier,
- Taxes diverses relatives aux juridictions saisies.
- 

PLAFONDS (TTC)	
Plafond maximum de prise en charge par sinistre :	15 000 €
Dont plafond pour :	300 €
- démarches amiables	2 500 €
- expertise judiciaire	

BARÈME APPLICABLE AUX HONORAIRES D'AVOCATS ET D'EXPERTS (TTC)	
Phase amiable	
Consultation, expertises, protocole ou transaction	200 €
Phase judiciaire	
Juridictions de premier degré	600 €
Juridictions de second degré	1 000 €

Autres juridictions	1 500 €
---------------------	---------

## 6. Durée et fin

### De la prise en charge du sinistre

#### Pour l'ensemble des garanties

La prise en charge du sinistre pour chacune des garanties cesse lorsque le plafond de la garantie indiqué dans les conditions particulières du présent contrat est atteint.

#### Pour la garantie loyers impayés

En cas de départ à la cloche de bois (départ furtif), la durée de remboursement court jusqu'à la date du procès-verbal de reprise des lieux dressé par l'huissier.

En cas de décès du locataire, la durée de remboursement est limitée à 3 mois à partir de la date de décès du locataire sauf en cas de transfert légal de bail (article 14 de la loi du 6 juillet 1989).

Le dossier sinistre est clôturé à compter du jour où la dette locative est intégralement réglée par le locataire. L'assureur se garde la possibilité de clôturer le sinistre si la dette locative présente un débit inférieur à 150€.

### Des garanties

#### Pour l'ensemble des garanties

Les garanties cessent :

- Si l'assuré refuse de faire jouer la clause résolutoire ou de signer la quittance subrogative au bénéfice de l'assureur,
- En cas de non-respect par l'assuré d'obligations légales ou contractuelles,
- En cas de suspension ou de non-paiement des cotisations.

#### Pour la garantie loyers impayés

Les garanties cessent :

- A la date de remise définitive des clés par le locataire,
- A la date de la reprise des lieux par l'assuré, ou lors du procès-verbal de reprise des lieux dressé par huissier. Dans le cadre d'une reprise judiciaire du logement avec du mobilier restant, cette date sera reportée jusqu'à la date de récupération du mobilier par le locataire et dans la limite de deux mois,
- En cas de suspension du paiement des loyers par le locataire résultant de mesures légales ou réglementaires.

## PARTIE 3 – LA GARANTIE IZYLOC

La garantie IZYLOC est incluse dans le contrat loyers impayés, sauf mention contraire stipulée dans les conditions particulières.

### 1. Fonctionnement

La validation des dossiers locataires, délivrée par le service certification, est valide 2 mois à compter de sa date de délivrance et est valable uniquement pour les souscriptions liées au contrat d'assurance loyers impayés Mila.

Le service certification garantira pour les locataires entrants et en place depuis moins de 6 mois :

- L'exhaustivité du dossier locataire
- L'étude et la cohérence des documents fournis par le locataire
- L'éligibilité au contrat d'assurance loyers impayés Mila
- La conservation électronique du dossier locataire certifié.

Aucun dossier locataire validé par le service certification ne sera demandé à la déclaration d'un sinistre.

### 2. Composition du dossier pour obtenir la garantie IZYLOC

L'assuré devra adresser au service certification les éléments indiqués sur le site internet INSURED lors de la demande de validation.

La réponse du service certification sera communiquée dans les 24 heures ouvrées au maximum. En cas de refus par le service certification, le locataire ne sera pas assurable dans le cadre du contrat d'assurance loyers impayés Mila pour la location demandée. Le service certification ne sera pas tenu de justifier des éventuels refus.

### 3. Durée et fin de la validation IZYLOC

La validation IZYLOC expirera à la résiliation :

- Du bail,
- Du contrat d'assurance loyers impayés Mila.

### 4. Obligations du service certification

Le service certification s'engage à respecter la réglementation liée à la protection des données personnelles et en l'occurrence les dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles.

### 5. Contact

Les demandes de certification sont à déposer sur la plateforme digitale INSURED Services.

## PARTIE 4 - EXCLUSIONS

Des exclusions pourront être spécifiées dans les conditions particulières le cas échéant.

### 1. Exclusions à l'objet du contrat

- Logements faisant l'objet d'une sous-location avec ou sans l'accord du propriétaire,
- Les résidences secondaires et logements de fonction
- Logements loués au personnel d'ambassades, de consulats et aux diplomates en général,
- Les baux commerciaux
- Les baux mobilités
- Logements déclarés indécents, impropres à l'habitation ou en état de péril selon le Code de la Construction et de l'Habitation,
- Logements ne présentant pas les normes d'habitabilité fixées par la législation en vigueur, et notamment par l'article 1719 du Code civil, et par la loi du 6 juillet 1989 complétée et modifiée,
- Logements pour lesquels le locataire serait le conjoint (marié ou pacsé), le concubin, un ascendant, un descendant de l'assuré,
- Les dommages causés ou provoqués par la faute intentionnelle de toute personne assurée (personne physique ou personne morale) ou avec sa complicité,
- Les litiges garantis par une assurance dommages ou responsabilité civile et ceux relevant du défaut de souscription par l'assuré d'une assurance obligatoire,
- Les litiges et les dommages dont le fait générateur est antérieur à la date de souscription.

### 2. Exclusions propres à la garantie loyers impayés

- Les charges non récupérables auprès du locataire,
- Les frais de gestion des impayés de l'assuré, notamment les lettres recommandées, de rappel, les clauses pénales et frais de rejet bancaire,
- Le remboursement d'un dépôt de garantie non payé,
- La consignation des loyers autorisée sur décision de justice,
- Les conséquences du non-respect par le propriétaire de ses obligations découlant du bail ou de la réglementation,

- Une diminution des loyers ou une dispense de paiement accordée par le propriétaire ou résultant de la Loi,
- Les dépenses et les indemnités versées au titre de l'article 700 du code de procédure civile ou de l'article 475-1 du code de procédure pénale.

### 3. Exclusions propres à la garantie détériorations immobilières

- La réalisation des travaux sans l'accord de l'assureur,
- Les frais de nettoyage, d'entretien et de débarras,
- L'évacuation des meubles du locataire,
- L'usure normale des biens immobiliers et embellissements ou le défaut d'entretien (par exemple menues réparations des boutons et poignées de portes, menus raccords de peintures, détartrage, entretien climatisation, traces, projections, moisissures, joints d'étanchéité, dommages causés par l'humidité...),
- Les frais de changement de serrures, sauf ouverture forcée rendue nécessaire pour l'exécution d'un jugement ou d'un commandement d'huissier de justice,
- Les dommages causés aux biens mobiliers même fixés ou scellés, aux éléments de cuisine et de salle de bain, ainsi qu'aux appareils électroménagers,
- Les dommages causés à la robinetterie visible : tuyaux visibles, mitigeurs, pommeaux de douche, chasse d'eau,
- Les dommages causés aux portes, portes de placards, fenêtres et porte-fenêtre, volets intérieurs,
- Les dommages et/ou le défaut d'entretien causés aux aménagements extérieurs, aux espaces verts, arbres et autres plantations, aux éléments de clôture et de fermeture de terrains privatifs, aux terrasses, aux piscines, saunas, jacuzzis, aux portes de garage et aux volets,
- Les dommages causés aux murs extérieurs,
- Les dommages causés aux hottes, VMC, radiateurs, chaudières, climatisations, ballons d'eau chaude, prises électriques, interrupteurs, cabines de douche.

### 4. Exclusions propres à la protection juridique

- Les amendes et condamnations éventuelles prononcées à l'encontre du propriétaire tant en principal qu'en dommages et intérêts, astreintes de toutes natures,  
- Les condamnations prononcées contre l'assuré au titre de l'article 700 du code de procédure civile ou son équivalent devant les autres juridictions françaises et étrangères,

- Les sommes dont l'assuré est légalement redevable au titre d'émoluments proportionnels,  
- Les honoraires de résultat des mandataires.

## PARTIE 5 - LA VIE DU CONTRAT

### 1. Prise d'effet et durée

#### Prise d'effet et durée du contrat

Le contrat prend effet à compter de la date indiquée aux conditions particulières.

#### Prise d'effet des garanties

Les garanties prennent effet à la date indiquée aux conditions particulières signées.

#### Durée du contrat

Il est conclu pour une durée d'un an renouvelable par tacite reconduction à chaque échéance principale. L'échéance principale du contrat est fixée à la date anniversaire du contrat. Les garanties sont applicables pendant toute la durée du contrat sauf pendant les périodes de suspension du contrat d'assurance souscrit.

### 2. Modifications des garanties et informations des assurés

#### Modifications des garanties

En cas de modifications des garanties du contrat d'assurance, l'assureur doit les porter à la connaissance de l'assuré par écrit. L'assuré dispose d'un délai de 30 jours pour refuser par écrit cette proposition.

Les modifications acceptées et signées entrent en application au plus tôt un mois après l'expiration du délai des 30 jours.

En cas de refus de l'assuré, les anciennes modalités du contrat demeurent mais l'assureur peut résilier le contrat à l'échéance annuelle suivante.

#### Déclaration du risque et des autres assurances

##### Déclaration du risque à l'assureur

A la souscription, la déclaration du risque permet d'apprécier le risque et de calculer la cotisation. L'assuré doit répondre avec précision aux questions posées. Les déclarations sont retranscrites dans le devis et les conditions particulières.

En cours de vie du contrat, l'assuré doit déclarer à l'assureur par lettre recommandée ou par envoi recommandé électronique, dans un délai de quinze jours à partir du moment où il en a eu connaissance, toutes circonstances nouvelles qui ont pour conséquences d'aggraver ou de modifier le risque et rendent de ce fait caduques et inexacts les réponses faites à l'assureur lors de la conclusion du contrat (article L113-2-3 du code des assurances).

En cas d'aggravation du risque en cours de contrat, au sens de l'article L113-4 du code des assurances, l'assureur a la faculté soit de dénoncer le contrat, soit de proposer un nouveau montant de prime.

L'assureur dispose alors de 10 jours pour notifier à l'assuré la résiliation du contrat.

Si l'assuré ne donne pas suite à la proposition de l'assureur ou s'il refuse expressément le nouveau montant, dans le délai de 30 jours à compter de la proposition, l'assureur peut résilier le contrat au terme de ce délai, à condition d'avoir informé l'assuré de cette faculté, en la faisant figurer en caractères apparents dans la lettre de proposition.

#### Sanctions

Toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive dans les déclarations du risque entraîne la nullité du contrat (article L113-8 du code des assurances).

Toute omission ou inexactitude non intentionnelle dans les déclarations du risque constatée avant sinistre entraîne soit :

- Une résiliation du contrat avec un préavis de dix jours
- Une proposition d'une nouvelle cotisation. Si elle est refusée par l'assuré ou s'il n'y donne pas suite dans un délai de trente jours à compter de la proposition de l'assureur, celui-ci peut résilier le contrat au terme de ce délai.

Toute omission ou inexactitude non intentionnelle dans les déclarations du risque constatée après sinistre entraîne une réduction des sommes déboursées pour l'indemnisation, en proportion des cotisations payées par rapport à celles qui auraient été dues si le risque avait été exactement déclaré (article L113-9 du code des assurances).

#### Autres assurances

L'assuré doit déclarer à l'assureur les contrats souscrits ou qu'il viendrait à souscrire sur tout ou partie des mêmes risques auprès d'autres sociétés d'assurances sous peine des sanctions prévues aux articles L121-3 et L121-4 du code des assurances.

L'assuré, en cas de sinistre, pourra alors s'adresser à l'assureur de son choix.

Les dispositions du présent article ne peuvent pas avoir pour effet d'accorder à l'assuré des droits plus étendus que ceux que l'assuré lui-même tient du contrat.

La contribution de chacun des assureurs est déterminée en appliquant au montant du dommage (ou de la dette de responsabilité) le rapport existant entre l'indemnité que l'assureur aurait versée s'il avait été seul et le montant cumulé des indemnités qui auraient été à la charge de chaque assureur s'il avait été seul.

Si plusieurs assurances couvrant un même risque ont été contractées de manière frauduleuse ou dans l'intention de tromper l'assureur, celui-ci peut invoquer la nullité du contrat et réclamer des dommages et intérêts.

### 3. Prime

#### Modalités de calcul

La prime annuelle, établie en fonction des déclarations de l'assuré et de la formule souscrite, est indiquée dans les conditions particulières du contrat puis chaque année et sur l'avis d'échéance à date anniversaire du contrat. Elle inclut les impôts et taxes en vigueur sur les contrats d'assurance.

Le loyer, charges comprises, est l'assiette utilisée pour calculer la prime. En cas d'évolution du loyer charges comprises, le montant pourra être mis à jour par l'assuré, au plus tard 2 mois avant chaque échéance dans l'espace client de l'assuré

#### Majoration de la prime

L'augmentation de la prime peut être :

- Imposée par voie législative ou réglementaire. Cette majoration ne peut pas être refusée par l'assuré.
- Décidée par l'assureur. Si l'assuré n'accepte pas la majoration, il peut dans les trente jours où elle a été portée à sa connaissance résilier son contrat.

#### Règlement de la prime

La prime est payable par fractionnement mensuel.

### Conséquences de non-paiement de la prime

A défaut de paiement d'une prime, ou d'une fraction de prime, dans les dix jours de son échéance, l'assureur peut suspendre la garantie suite à un préavis de 30 jours après la mise en demeure de l'assuré. Il peut 10 jours après résilier le contrat (article L113-3 du code des assurances). La suspension des garanties pour non-paiement de cotisation ne dispense pas l'assuré de payer ses cotisations.

Le contrat non résilié reprendra effet après suspension des garanties à midi le lendemain du jour du paiement intégral des cotisations et frais de poursuite et de recouvrement, qui comprennent le coût de mise en demeure de payer les cotisations émises par l'assureur (article L113-3 du code des assurances).

Le retard de paiement d'une des fractions de la cotisation entraînera de plein droit l'exigibilité immédiate du total des fractions restant dues.

Le règlement qui interviendrait après la résiliation du contrat ne le remettra pas en vigueur.

Tout sinistre intervenu pendant la période de suspension des garanties ne sera pas pris en charge par l'assureur

## 4. Résiliation du contrat

### Résiliation par l'assuré

L'assuré peut résilier :

- En cas de diminution du risque, si l'assureur ne consent pas à la réduction de la cotisation correspondante (article L113-4 du code des assurances),
- En cas de majoration du taux de cotisation, autre que légal ou évolution des taxes, l'assuré aura la faculté de résilier le contrat dans les quinze jours suivant la réception du courrier la mentionnant,
- En cas de résiliation par l'assureur d'un autre contrat après sinistre (articles R113-10 et A211-1-2 du code des assurances),
- En cas de cessation d'activité de l'assuré personne morale,
- Si le contrat a été conclu exclusivement à distance comme spécifié dans le paragraphe 5 de la vie du contrat. L'assuré, personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, à un droit de renonciation dans un délai de 14 jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat. (article L112-2-1 du code des assurances),
- Si l'assuré, personne physique, a fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou sur son lieu de travail, comme spécifié dans le paragraphe 6 de la Vie du contrat. Il a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée ou envoi recommandé électronique avec demande d'avis de réception pendant le délai de 14 jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités. (article L112-9 du code des assurances),
- A tout moment, sans frais ni pénalités à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la date de souscription pour les contrats d'assurance couvrant les personnes physiques en dehors de leurs activités professionnelles (article L113-15-2 du code des assurances),
- En cas de transfert de portefeuille de l'assureur (article L324-1 du code des assurances)

### Résiliation par l'assuré ou l'assureur

L'assuré ou l'assureur peut résilier :

- Lors de chaque échéance annuelle en énonçant leur décision à l'autre partie avec un préavis de deux mois (article L113-12 du code des assurances),
- En cas de décès de l'assuré ou de transfert de propriété du bien (article L121-10 du code des assurances),

- En cas de changement de situation de l'assuré (articles L113-16 et R113-6 du code des assurances).

### Résiliation par l'assureur

L'assureur peut résilier :

- En cas d'aggravation du risque (article L113-4 du code des assurances),
- En cas de fausse déclaration intentionnelle, d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration des risques à la souscription ou en cours du contrat (articles L113.8, L113.9 du code des assurances),
- Après sinistre (article R113.10 du code des assurances),
- En cas de non-paiement de la prime (article L113-3 du code des assurances)

### Résiliation par l'administrateur ou le liquidateur judiciaire

- En cas d'ouverture d'une procédure de sauvegarde, redressement judiciaire ou liquidation judiciaire (article L622-13 du code de commerce).

### Résiliation de plein droit

- En cas de perte totale des biens assurés due à un événement non garanti (article L121-1 du code des assurances),
- En cas de retrait de l'agrément ou de liquidation judiciaire de l'assureur (articles L326-12 et L113-6 du code des assurances),
- En cas de réquisition de propriété des biens assurés (articles L160-6 et R160-9 du code des assurances).

### Notification par l'assuré

Lorsque l'assuré a le droit de résilier le contrat, la notification de la résiliation peut être effectuée, au choix de l'assuré sauf quand cela est clairement mentionné dans le tableau ci-dessus :

- Soit par lettre ou tout autre support durable
- Soit par déclaration faite au siège social ou chez le représentant de l'assureur
- Soit par acte extrajudiciaire
- Soit, lorsque l'assureur propose la conclusion du contrat par un mode de communication à distance, par le même mode de communication
- Soit par tout autre moyen prévu par le contrat

Le destinataire confirme la réception de la notification

## 5. Fourniture-à distance d'opérations d'assurance

Constitue une fourniture d'opération d'assurance à distance, telle que définie par l'article L112-2-1 du Code des assurances, la fourniture d'opérations d'assurance auprès d'un souscripteur, personne physique, qui agit en dehors de toute activité commerciale ou professionnelle, dans le cadre d'un système de vente ou de prestation de services à distance organisé par l'assureur ou l'intermédiaire d'assurance qui, pour ce contrat, utilise exclusivement des techniques de communication à distance jusqu'à, y compris, la conclusion du contrat.

Il est précisé que, conformément aux dispositions de l'article L112-2-1 du Code des assurances, les règles concernant la fourniture d'opération d'assurance à distance : ne s'appliquent qu'au premier contrat, pour les contrats à durée déterminée suivis d'autres contrats de même nature, échelonnés dans le temps, sous condition que pas plus d'un an ne se soit écoulé entre deux contrats ; ne s'appliquent qu'en vue et lors de la conclusion du contrat initial, pour les contrats renouvelables par tacite reconduction.

Si le contrat a été conclu exclusivement à distance, l'assuré dispose d'un délai de 14 jours calendaires révolus pour renoncer au contrat et ce, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalité.

Ce délai commence à courir soit à compter du jour où le contrat à distance est conclu, soit à compter du jour où l'assuré a reçu les présentes conditions générales si cette date est postérieure à celle de conclusion du contrat.

L'assuré est informé que le contrat ne peut recevoir commencement d'exécution avant l'arrivée du terme de ce délai sans son accord.

En cas de demande express de l'assuré, la souscription peut prendre effet avant l'expiration du délai de renonciation.

Le droit de renonciation ne s'applique toutefois pas si le contrat a été exécuté intégralement par les deux parties à la demande expresse de l'assuré avant qu'il n'exerce son droit à renonciation. En cas de renonciation, l'assureur conservera la portion de cotisation perçue afférente à la période couverte.

Le contrat sera résilié à la date de la réception de la lettre de l'assuré.

L'assuré doit notifier sa demande par courrier recommandé ou envoi recommandé électronique avec demande d'avis de réception à MILA Assurance ou au Courtier gestionnaire du contrat. Cette demande intégrera la phrase suivante : « Je soussigné(e) < nom et prénom > exerce mon droit de renonciation prévu par l'article L112-2-1 du code des assurances pour mon contrat numéro (indiquez le numéro inscrit sur les conditions particulières), souscrit le (date de souscription).

## 6. Démarchage à domicile ou sur le lieu de travail

Toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou sur son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée ou envoi recommandé électronique avec demande d'avis de réception pendant le délai de 14 jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.

L'exercice du droit de renonciation dans les délais entraîne la résiliation du contrat à compter de la date de réception de la lettre recommandée ou envoi recommandé électronique.

Dès lors qu'il a connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat, l'assuré ne peut plus exercer ce droit de renonciation.

L'assuré doit adresser sa demande de renonciation à Mila Assurance ou au courtier gestionnaire du contrat.

Cette demande intégrera la phrase suivante : « Je soussigné(e) <vos nom et prénom> exerce mon droit de renonciation prévu par l'article L112-2-1 du code des assurances pour mon contrat numéro (le numéro inscrit sur les conditions particulières), souscrit le (date de souscription) ».

L'exercice de ce droit de renonciation entraîne la résiliation du contrat à compter de la date de réception de la lettre recommandée.

En cas de renonciation, l'assuré ne peut être tenu qu'au paiement de la partie de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, cette période étant calculée jusqu'à la date de la résiliation.

Toutefois, l'intégralité de la cotisation reste due à l'entreprise d'assurance si l'assuré exerce son droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat et dont il n'a pas eu connaissance est intervenu pendant le délai de renonciation.

## Démarchage téléphonique

Si l'assuré ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, il peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL.

Pour plus d'informations, il est possible de consulter le site bloctel.gouv.fr

## 7. Subrogation

L'assureur qui a payé l'indemnité d'assurance est subrogé, jusqu'à concurrence de cette indemnité, dans les droits et actions de

l'assuré contre les tiers qui, par leur fait, ont causé le dommage ayant donné lieu à la responsabilité de l'assureur (article L.121-12 du code des assurances).

Dans le cas où tout tiers viendrait à verser entre les mains de l'assuré une somme déjà payée par l'assureur dans le cadre de l'indemnité contractuelle, celle-ci serait immédiatement rétrocédée à l'assureur. En cours de procédure, l'assureur serait en droit de demander la restitution des indemnités versées en cas de non-respect des obligations légales ou réglementaires de l'assuré ou de l'assuré portant préjudice à ses intérêts.

L'assureur peut être déchargé, en tout ou en partie, de sa responsabilité envers l'assuré, quand la subrogation ne peut plus, par le fait de l'assuré, s'opérer en faveur de l'assureur.

Par dérogation aux dispositions précédentes, l'assureur n'a aucun recours contre les enfants, descendants, ascendants, sauf cas de malveillance commise par une de ces personnes.

## 8. Déchéance

Si l'assuré intentionnellement effectue de fausses déclarations, utilise des documents inexacts comme justificatifs ou use de moyens frauduleux, l'assuré est déchu de tout droit à indemnité pour le sinistre en cause.

## 9. Prescription

Toute action dérivant du présent contrat d'assurance se prescrit à l'issue d'un délai de deux ans à compter de l'événement qui lui donne naissance, conformément aux dispositions prévues par les articles L.114-1 à L.114-3 du code des assurances.

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

Conformément à l'article L114-2 du code des assurances, 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 recommandé électronique, 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.

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont mentionnées aux articles 2240 et suivants du code civil :

- Article 2240 : La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription.
- Article 2241 : La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.

Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure.

- Article 2242 : L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance.
- Article 2243 : L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée.
- Article 2244 : Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des

procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée.

- Article 2245 : L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers. En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

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

- Article 2246 : L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution.

Le régime juridique de la prescription est défini aux articles 2219 et suivants du Code civil.

## 10. Réclamations

En cas de difficultés dans l'application des dispositions du contrat, l'assuré ou l'assuré contacte le service réclamations à l'adresse suivante :

**INSURED – Service réclamations**

**12, rue Saint Antoine du T**

**31000 Toulouse**

ou par réclamation dans son espace client ou par courriel à :

**reclamation@insured.fr**

Un accusé-réception sera adressé à l'assuré ou au souscripteur dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de la réception de la réclamation. Le service concerné s'engage à répondre à la réclamation dans le délai maximum de 2 mois suivant la date de réception de la réclamation.

En l'absence d'accord, l'assuré pourra saisir la Médiation de l'Assurance dont les coordonnées sont les suivantes :

**La Médiation de l'Assurance**

**TSA 50110**

**75441 Paris Cedex 09**

**Ou par courriel, en complétant un formulaire de saisine sur le site de la Médiation de l'Assurance ([www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)).**

En cas de litige, les juridictions compétentes sont les juridictions françaises.

## 11. Protection des données à caractère personnel

### Traitement des données à caractère personnel

Le traitement des données à caractère personnel de l'assuré par l'assureur a pour principales finalités la passation, la gestion (y compris commerciale) et l'exécution du contrat d'assurance.

Ces données collectées sont également susceptibles, en tout ou partie, d'être utilisées :

- Dans le cadre de contentieux,
- Pour la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCB FT),
- Pour la lutte contre la fraude à l'assurance,
- Pour le traitement des réclamations clients,
- Pour permettre à l'assureur de se conformer à une réglementation applicable,
- Pour analyser tout ou partie des données collectées, éventuellement croisées avec celles de partenaires choisis afin d'améliorer le(s) produit(s) d'assurance conçus par l'assureur, d'évaluer la situation au regard

des besoins d'assurance de l'assuré, d'évaluer la qualité des produits ou services fournis (enquête qualité et de satisfaction).

Les données à caractère personnel sont recueillies par l'assureur, directement ou indirectement (réseau de courtiers et partenaires).

Les responsables de traitement sont : L'assureur ou le courtier pour les activités qui lui sont déléguées dans le cadre de la présentation, proposition, conclusion et souscription au contrat, de la relation avec l'assuré, de l'exécution du contrat et de la gestion des sinistres.

Les données collectées sont essentiellement des données d'identification et de situations familiale et professionnelle. Aucune donnée de santé n'est collectée.

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 à ses courtiers, partenaires, mandataires, réassureurs, organismes professionnels, sous-traitants missionnés ainsi qu'aux organismes d'assurance des personnes impliqués et aux organismes et autorités publics.

### Localisation des données à caractère personnel

Les données personnelles collectées par l'assureur sont hébergées dans l'Union Européenne.

### Durée de conservation des données à caractère personnel En l'absence de conclusion de contrat

Les données seront conservées pendant un délai de 3 ans à compter de leur collecte ou dernier contact émanant du prospect (demande de renseignements ou de documentation, par exemple).

### Lors de la conclusion du contrat

Les données à caractère personnel seront conservées le temps nécessaire aux différentes opérations ou pour la durée spécifiquement prévue par la CNIL (normes pour le secteur de l'assurance) ou la loi (prescriptions légales).

### Droits à la protection des données à caractère personnel

L'assuré peut demander l'accès, la rectification, l'effacement ou la portabilité de ses données, exercer son droit à la limitation ou à l'opposition du traitement de ses données.

L'assuré peut à tout moment retirer son consentement au traitement de ses données sous réserve qu'il ne s'agisse pas d'informations qui conditionnent l'application de leur contrat, le respect d'une obligation légale ou la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de leurs données à caractère personnel l'assuré peut adresser sa demande :

**Par email à : [florence.respaud@dpo-consulting.org](mailto:florence.respaud@dpo-consulting.org)**

**Par courrier à : DPO Insured – 12, rue Saint Antoine du T / 31000 Toulouse**

en précisant les éléments suivants : nom, prénom et email et en joignant une copie recto-verso d'un justificatif d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité ou passeport).

L'assureur est légalement tenu de vérifier que les données à caractère personnel sont exactes, complètes et, si nécessaire, mises à jour. L'assureur peut ainsi solliciter l'assuré pour vérifier ou mettre à jour les dossiers.

En cas de réclamation, l'assuré a la possibilité de saisir la CNIL à l'adresse suivante : Commission Nationale Informatique et

## 12. Lutte contre le blanchiment et lutte anti-fraude

Les contrôles que l'assureur est légalement tenu d'effectuer au titre de la lutte contre le blanchiment d'argent et contre le financement du terrorisme, notamment sur les mouvements de capitaux transfrontaliers, peuvent le conduire à tout moment à demander des explications ou des justificatifs, y compris sur l'acquisition des biens assurés ou sur les sommes versées au contrat.

De par sa politique de maîtrise des risques, de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme et de la lutte anti-fraude, l'assureur et ses partenaires, se réservent le droit de procéder à tout contrôle des informations transmises lors de l'exécution et de la gestion des prestations.

## 13. Sanctions internationales

L'assureur ne sera tenu à aucune garantie, ne fournira aucune prestation et ne sera obligé de payer aucune somme au titre du

présent contrat dès lors que la mise en œuvre d'une telle garantie, la fourniture d'une telle prestation ou un tel paiement l'exposerait à une sanction, prohibition ou restriction résultant d'une résolution de l'Organisation des Nations Unies, et/ou aux Sanctions économiques ou commerciales prévues par les lois ou règlements édictés par l'Union Européenne, la France, les États-Unis d'Amérique, la Suisse ou par tout autre droit national applicable prévoyant de telles mesures.

## 14. Sécurité

L'assureur met en place toutes les précautions utiles pour préserver la sécurité et la confidentialité de vos données personnelles.

## 15. 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

# PARTIE 6 - PROCESSUS DE SOUSCRIPTION ELECTRONIQUE ET LA RELATION ELECTRONIQUE

## 1. La Convention d'utilisation des services numériques

Cette convention définit les conditions d'utilisation des services numériques dans le cadre de la souscription ou de l'exécution du contrat.

En souscrivant à ce contrat, l'assuré accepte d'entrer dans une relation exclusivement électronique avec l'assureur et de recevoir les informations, les documents et les communications, qui seront dématérialisés par l'assureur, relatifs à la souscription, et à l'exécution du contrat uniquement sous format électronique.

Cette convention d'utilisation des services numériques a pour objet de porter à la connaissance de l'assuré le processus de souscription électronique ainsi que les modalités de mise en œuvre d'une relation électronique.

### Définitions

Écran de consultation : désigne l'écran de la tablette tactile, du smartphone ou de l'ordinateur utilisé par l'assuré notamment lors d'une souscription en ligne ou l'intermédiaire en assurance pour permettre à l'assuré de lire les documents électroniques, de vérifier et valider les informations saisies et de signer électroniquement ses documents ;

Services numériques : désigne l'ensemble des Services numériques susceptibles d'être mis à la disposition de l'assuré. Les services numériques incluent notamment la signature électronique. L'Assureur s'engage à délivrer les services numériques conformément aux termes de la présente Convention au titre d'une obligation de moyens ;

Espace personnel : désigne l'espace sécurisé du site internet de l'assureur mis à la disposition de l'assuré, auquel il peut accéder par la saisie de son Identifiant et de son Mot de passe. Il contient les renseignements et les documents relatifs à la souscription électronique (dont le contrat s'il a été signé électroniquement), ainsi que certains documents de gestion du contrat si ceux-ci ont été dématérialisés. Toute opération effectuée depuis l'espace personnel de l'assuré sera réputée être réalisée par ce dernier ;

Identifiant : désigne l'adresse e-mail que l'assuré a communiquée lors de la souscription ou en cours du contrat ;

Mot de passe : désigne le code secret d'accès de l'assuré à son Espace Personnel ;

Site internet : désigne le site Internet d'INSURED Services ;

Signature électronique : désigne « l'usage d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache » conformément au Code civil ;

Tiers de confiance : désigne tout prestataire avec lequel l'Assureur ou l'intermédiaire en assurance travaille délivrant des services

dématérialisés tels que la signature électronique ou l'envoi de lettres recommandées électroniques.

### Acceptation de la relation électronique

En souscrivant à ce contrat, l'assuré est informé de la poursuite de la relation commerciale et contractuelle sur un support durable autre que le papier, et accepte que l'ensemble des informations, documents et communications destinés à la souscription et à l'exécution de son contrat lui soient envoyés exclusivement par voie électronique.

Le service fourni dans le cadre de ce contrat étant de nature exclusivement électronique, l'assuré ne peut s'opposer à l'utilisation du support électronique, ni demander qu'un support papier soit utilisé pour la poursuite de la relation commerciale ou contractuelle.

### Engagements de l'assuré

Pour utiliser les services numériques, et pour les besoins de ce contrat, l'assuré doit indiquer à l'assureur de façon exacte les informations suivantes : son nom, prénom, adresse postale, numéro de téléphone mobile et adresse e-mail.

Pour se connecter à l'espace personnel, l'assuré doit utiliser l'adresse e-mail qu'il a communiquée ou renseignée et son mot de passe. Il appartient à l'assuré d'assurer la confidentialité de son mot de passe pour s'assurer de la sécurité de son compte.

Le numéro de téléphone mobile et l'adresse e-mail que l'assuré a renseigné doivent correspondre à un téléphone mobile et à une messagerie électronique lui appartenant, qu'il peut seul utiliser et qui doit consulter régulièrement. Ces renseignements servent à l'Assureur à identifier l'assuré, à sécuriser ses transactions, à lui communiquer des informations, à recevoir des notifications liées à son contrat d'assurance et à permettre à l'assuré de signer électroniquement des documents.

Aussi, l'assuré s'engage :

- en cas de changement de numéro de téléphone mobile ou d'adresse e-mail, à en informer au plus vite en modifiant ses coordonnées personnelles à partir de son espace personnel ou en se rapprochant de son intermédiaire en assurance ;
- à consulter régulièrement la boîte de messagerie associée à son adresse e-mail ;
- à configurer sa messagerie électronique de façon à ce que les e-mails que l'assureur lui adresse ou qui lui sont adressés par le(s) tiers de confiance ne puissent pas être considérés comme des e-mails indésirables (SPAM) ;

- à vérifier régulièrement ses e-mails indésirables afin de s'assurer que des e-mails liés à la gestion et à l'exécution de son contrat n'y figurent pas et s'ils y figurent à en prendre connaissance.

### Le processus de souscription électronique

L'assuré peut souscrire son contrat électroniquement

- soit dans le cadre d'une souscription auprès de son intermédiaire d'assurance
- soit dans le cadre d'une souscription en ligne sur Internet.

### Les différentes étapes du processus de souscription électronique

Renseignements des informations concernant l'assuré

Aux fins de permettre à l'assureur de proposer à l'assuré le contrat et les options les plus adaptées, l'assuré doit renseigner un certain nombre d'informations et transmettre des documents.

- Si l'assuré souscrit son contrat en ayant recours à un conseiller Insured au téléphone ou par tout autre moyen, ses réponses sont recueillies préalablement à toute souscription. Lorsqu'une date et heure sont indiquées en bas d'un document (telles les conditions particulières), par la signature électronique de ce document l'assuré reconnaît que ce document a bien été établi à la date et heure indiquées.
- Si l'assuré souscrit son contrat en ligne sur internet, il doit renseigner ces informations lui-même. A tout moment, l'assuré peut retourner sur l'écran de consultation précédent afin de corriger une information inexacte.

Présentation et remise des documents

Les documents précontractuels et contractuels sont présentés et remis à l'assuré sur un support électronique. Il s'agit :

- du devis reprenant les questions et les réponses qu'il a apportées au questionnaire de déclaration du risque,
- des Conditions Générales et des Conditions particulières de son contrat d'assurance.

Dans tous les cas, ces documents sont adressés à l'assuré par mail sur un support durable (Pdf) à l'adresse e-mail qu'il a renseigné.

Validation de la souscription et fourniture éventuelle des pièces justificatives

Les documents sont affichés sur l'écran de consultation. L'assuré doit alors relire l'ensemble des documents afin de s'assurer que les informations saisies sont exactes. Si elles sont erronées, il lui suffit de l'indiquer à son intermédiaire en assurance qui procédera aux corrections demandées, ou en cas de souscription en ligne de revenir aux écrans précédents pour les modifier.

Ce n'est que si les informations sont exactes et que l'assuré est d'accord avec les conditions proposées qu'il doit souscrire le contrat.

Pour démarrer le contrat, l'assuré doit procéder au paiement de la cotisation demandée.

Signature électronique du contrat

Les Conditions particulières et le mandat SEPA seront présentés à l'assuré / assuré pour signature.

### Signature électronique de documents

La signature électronique peut intervenir soit à la souscription du contrat pour signer les documents contractuels, soit en cours de vie du contrat pour signer d'autres documents.

### Vérification des documents et signature par voie électronique

Pour signer électroniquement les documents, l'assuré peut, dans certains cas, être redirigé vers le site du tiers de confiance. A ce stade, les documents qui lui sont présentés pour signature ne sont plus modifiables.

L'assuré doit lire ces documents et s'assurer qu'ils correspondent bien aux informations fournies et à celles qui lui ont été

présentées. Pour donner son consentement définitif, l'assuré doit cliquer sur le bouton de signature du contrat. Un sms contenant un code lui est alors automatiquement adressé sur le numéro de téléphone mobile qu'il a préalablement renseigné. Ce code est généré automatiquement par le tiers de confiance. Pour des raisons de sécurité, il s'agit d'un code à usage unique dont la durée de validité ne dépasse pas 7 jours. Pour rendre effective la signature électronique du document, l'assuré doit saisir le code reçu dans le champ correspondant.

L'assuré reconnaît que la saisie du code reçu dans le champ correspondant et le fait de cliquer sur le bouton de signature du contrat correspond à sa signature électronique et l'engage définitivement. Dans ce cadre, cet acte positif de l'assuré manifeste son consentement au contenu du document et confère à l'écrit signé électroniquement la même valeur juridique qu'un document sur lequel est apposée une signature manuscrite et ce, conformément aux articles 1366 et 1367 du Code civil.

L'heure et la date de la signature de l'assuré sont apposées automatiquement par le tiers de confiance, au moyen d'un procédé d'horodatage. Pour des raisons techniques, lorsqu'il y a plusieurs documents, ils peuvent être signés en même temps, ce qui ne signifie pas que lesdits documents ont été renseignés en même temps.

### Remise des documents originaux signés

Dès que les documents sont signés électroniquement par l'assuré, ils lui sont systématiquement envoyés par mail sur un support durable (Pdf) à l'adresse e-mail préalablement renseignée.

Ces documents sont téléchargeables et imprimables.

A compter de la réception de ce courrier électronique, l'assuré dispose d'un délai de 14 jours pour faire part de ses éventuelles contestations ou demandes de modifications des informations fournies lors de la souscription de son contrat par internet. A défaut de contestation ou de demande de modification dans le délai imparti, le contrat sera réputé conforme à sa volonté.

A défaut de réception de ce courrier électronique de confirmation l'assuré doit immédiatement en aviser Insured par écrit (à l'adresse électronique production@insured.fr ou à l'adresse de son siège social), à défaut de quoi l'assuré sera réputé l'avoir reçu avec les pièces jointes ci-avant visées.

### Relation électronique

Dans le cadre de la relation électronique, l'assuré accepte de recevoir exclusivement par voie électronique à l'adresse e-mail qu'il a renseignée, toute information, document ou communication susceptible de lui être adressé dans le cadre de la souscription et l'exécution de son contrat.

Cette relation électronique concerne tous les actes et communications que nous aurons dématérialisés. Il est précisé que certains actes ou communications peuvent être adressés à l'assuré sous format papier.

### Moyens de preuve

L'assuré reconnaît :

- que l'identification issue de la déclaration de son identité ainsi que de son numéro de téléphone mobile vaut identification au sens de l'article 1366 du Code civil ;
  - qu'en cas de litige, les données qu'il a transmises, les certificats et signatures électroniques utilisés dans le cadre des Services numériques sont admissibles devant les tribunaux et feront preuve des données et des faits qu'ils contiennent ainsi que des signatures et procédés d'authentification qu'ils expriment ;
  - qu'en cas de litige, les jetons d'horodatage sont admissibles devant les tribunaux et font preuve des données et des faits qu'ils contiennent. La preuve des connexions et d'autres éléments d'identification ou actions réalisées par l'assuré sera établie en tant que besoin à l'appui des journaux de connexions tenus par l'assureur et des traces informatiques conservées à cet effet.
- En cas de signature électronique de documents, l'assuré reconnaît expressément que le fait de cliquer sur le bouton de signature du contrat et la saisie du code transmis sur son mobile :

- valent expression de son consentement à la souscription du contrat et entraînent sa conclusion dans les termes et conditions des documents contractuels ;
- confèrent à l'écrit signé conformément aux articles 1366 et 1367 du Code civil la même valeur juridique qu'un document écrit et signé sous forme manuscrite.

#### Archivage des documents

L'assureur conservera les documents électroniques pendant toute la durée légale de conservation. Ainsi, l'assuré peut durant cette période, lui demander de lui adresser ces documents sous format électronique en se rapprochant de ses services.

#### Données à caractère personnel

En complément des informations relatives aux traitements de données à caractère personnel, l'assuré est informé que dans le cadre des services numériques, ses données à caractère personnel pourront être transmises au tiers de confiance aux fins de réaliser les services numériques (par exemple : signature électronique, archivage électronique, etc).

