

GARANTIE VIPLUS APPLICABLE AUX MEUBLES CHEZ CUISINE PLUS

Chez CUISINE PLUS, la sérénité est garantie !

Pour tout achat de meubles de cuisine (ci-après « **les Meubles** ») et de plans de travail (ci-après « **les Plans de Travail** ») dans un magasin CUISINE PLUS situé en France métropolitaine - Corse incluse - (ci-après « **le Magasin Vendeur** »), vous bénéficiez des garanties commerciales précisées ci-après, sans préjudice de l'application des garanties légales en vigueur.

En application de l'article liminaire du Code de la consommation, les présentes dispositions sont exclusivement applicables à l'acheteur personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole (ci-après « **l'Acheteur** »), sauf pour l'application de la garantie légale des vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du Code civil et qui bénéficie à tout client, même professionnel.

Les présentes garanties sont accordées à l'Acheteur de Meubles et/ou Plans de Travail neufs ou à toute autre personne nommément désignée par l'Acheteur étant précisé que la Garantie Viplus s'applique à l'Acheteur ainsi que son(sa) conjoint(e), concubine, et leur(s) enfant(s) vivant sous le même toit. Ces garanties ne peuvent faire l'objet d'aucune cession, qu'elle soit partielle ou totale, à titre gratuit ou onéreux. Le nom du bénéficiaire est celui inscrit sur le bon de commande. Les présentes garanties ne donnent droit à aucune indemnité en espèce ou en nature.

Sans préjudice de l'application des **garanties légales** de conformité et de vices cachés, l'Acheteur bénéficie des deux (2) garanties commerciales offertes suivantes :

- La garantie commerciale du fabricant (ci-après « **la Garantie Fabricant** ») ;
- La garantie commerciale Viplus (ci-après « **la Garantie VIPLUS** ») qui est un contrat d'assurance offert par le Magasin Vendeur et dont toutes les modalités de mise en œuvre sont indiquées dans la notice d'information précontractuelle et dans le contrat remis à l'Acheteur.

GARANTIE LEGALES

Indépendamment des garanties commerciales consenties et sans qu'il puisse être demandé un supplément de prix, le Magasin Vendeur reste tenu de la garantie légale de conformité (articles L.217-4 à L.217-13 du code de la consommation) et de la garantie légale des vices cachés (articles 1641 à 1648 du Code civil et 2232 du Code civil).

GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE

Article L.217-4 du Code de la consommation :

« Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

Article L.217-5 du Code de la consommation :

Le bien est conforme au contrat :

1. *S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
 - *S'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle*
 - *S'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;**
2. *Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »*

Article L.217-9 du Code de la consommation :

« Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur. »

Article L.217-12 du Code de la consommation :

« L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

GARANTIE LEGALE CONTRE LES DEFAUTS DE LA CHOSE VENDUE

Article 1641 du Code civil :

« Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »

Article 1642 du Code Civil :

« Le vendeur n'est pas tenu des vices apparents et dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même. »

Article 1648 alinéa 1 du Code Civil :

« L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. »



Le Magasin Vendeur est tenu des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions de **l'article L.217-4 et suivants** du Code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux **articles 1641 et suivants** du Code Civil.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, l'Acheteur bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du bien pour agir. Il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par **l'article L. 217-9** du Code de la consommation. L'Acheteur est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du bien, sauf pour les biens d'occasion.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale.

Par ailleurs, l'Acheteur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de **l'article 1641** du Code civil et, dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à **l'article 1644** du Code Civil.

GARANTIE COMMERCIALE DES FABRICANTS

Les Meubles et Plans de Travail sont garantis 5 ans par le Fabricant sauf exceptions prévues ci-après. Le point de départ de la Garantie Fabricant est la date de livraison ou la date de retrait du produit éligible. La garantie Fabricant ne couvre pas les usages non conformes aux modes d'emploi et/ou notice d'utilisation/d'usage desdits produits, les avaries dues à un mauvais usage, à un entretien défectueux ou à l'usure normale des produits.

Pour tous les Fabricants de Meubles référencés par CUISINE PLUS :

Tous les Meubles référencés par CUISINE PLUS sont garantis cinq (5) ans, pièces, main d'œuvre et déplacement, contre tout vice caché, délivrance non conforme ou défaut de conformité. Pendant toute la durée de la garantie, le Fabricant interviendra au domicile du client final en cas de produit présentant un défaut ou un vice, dans un délai maximal de deux (2) semaines après la signalisation du défaut ou du vice par l'Acheteur ou le Magasin Vendeur.

Pour tous les Fabricants de Plans de Travail référencés par CUISINE PLUS :

Tous les Plans de Travail référencés par CUISINE PLUS sont garantis cinq (5) ans à l'exception des Plans de Travail LAISNE INDUSTRIE et LECHNER qui sont garantis deux (2) ans. Les Plans de Travail sont garantis pièces, main d'œuvre et déplacement contre tout vice caché, délivrance non conforme ou défaut de conformité à l'exception de FIDELM qui limite sa Garantie Fabricant au remplacement gratuit ou à la remise en état des éléments fabriqués et livrés, tout autre frais tel que pose et repose des éléments supposés défectueux, frais de transport et de déplacement seront étudiés au cas par cas par le Magasin Vendeur et le Fabricant.

Pendant toute la durée de la Garantie Fabricant, le Fabricant ou son sous-traitant interviendra au domicile de l'Acheteur en cas de produit présentant un défaut ou un vice, dans un délai maximal de deux (2) semaines après la signalisation du défaut ou du vice par le client final ou le Magasin Vendeur. Il réparera ou remplacera le produit sur place, ou dans le délai de deux (2) semaines si une seconde intervention s'avère nécessaire, notamment en cas de pièces détachées à commander.



GARANTIE COMMERCIALE VIPLUS

NOTICE D'INFORMATION VALANT CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT « GARANTIE VIPLUS » N° 20 166 24 432.

Le Contrat d'assurance adhésions n° 20 166 24 432 est souscrit par FBD International SAS au capital de 500 000 Euros dont le siège social est situé 5 rue de la Haye – immeuble Le Dôme, Roissy pôle 93290 Tremblay-en-France, Immatriculée au R.C.S.de Bobigny sous le numéro 410 917 439, au nom et pour le compte de ses filiales et au nom et pour le compte des magasins franchisés CUISINES PLUS dénommé « Le Souscripteur » Le contrat est souscrit auprès de FIDELIDADE COMPANHIA DE SEGUROS S.A, entreprise régie par la législation portugaise, dont la succursale pour la France est sise Tour W - 102 Terrasse Boieldieu – CS 50134 - 92085 Paris La Défense Cedex , immatriculé auprès du registre de commerce et des sociétés de Nanterre N° 4131 75 191.,dénommée « l'Assureur ».

Le contrat est souscrit par l'intermédiaire de la société de courtage d'assurances EGA INNOSERVE Résidence Elysée, 517, Avenue de la République 59700 Marcq en Baroeul - SARL au capital de 20 000 € - siège social : 21 avenue Kennedy 59170 Croix RCS LILLE B445 293 947 immatriculée à l'ORIAS (www.orias.fr) sous le numéro 07 022 938, dénommé « Le Courtier ». L'organisme chargé du contrôle de FIDELIDADE COMPANHIA DE SEGUROS S.A. est Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, (ASF), Avenida da República, 76, 1600-205 Lisboa Portugal.

EGA INNOSERVE est régi par le Code des assurances et soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 9.

DEFINITIONS

Adhérent : Le magasin franchisé, situés en France, sous l'enseigne CUISINE+, ayant adhéré au contrat d'assurance collectif.

Assureur : FIDELIDADE COMPANHIA DE SEGUROS S.A. succursale France

Assuré/Bénéficiaire : La personne physique, acquéreur d'un Bien assuré.

Bien assuré : les Eléments Garantis (tels que définis ci-après) composant une cuisine dont la valeur de l'ensemble des meubles acquis est supérieure ou égale à 1000 € TTC. Ces biens sont achetés dans un point de vente sous enseigne « CUISINE PLUS » situé en France.

Domage accidentel : tout dysfonctionnement, détérioration ou destruction du Bien assuré, nuisant à son bon fonctionnement et provenant d'un événement extérieur, soudain et imprévisible.

Complément : meuble(s) – hors élément(s) carrelé(s) et évier(s) – fournis (s) ultérieurement à la cuisine et associé(s) et indissociables de celle-ci.

Contrat : La présente Notice d'Information remise au Bénéficiaire (avec les conditions générales de vente) détaillant les conditions d'application des garanties accordées.

Eléments Garantis : ensemble des éléments constituant la cuisine - hors élément(s) carrelé(s) et évier(s) - acheté(s) dans un point de vente CUISINE PLUS, ainsi que les Compléments. Les Eléments Garantis sont : les caissons, portes, poignées, tiroirs, façades, vérins, charnières et mécanismes d'ouverture, étagères, vitrines, panneaux décors, amortisseurs, pieds, crédences, plinthes, sanitaires à l'exception des éviers et des plans de travail en inox, granit, matériaux composites.

Souscripteur : FBD International SAS

Subrogation : substitution de l'Assureur au Bénéficiaire aux fins de poursuite contre le responsable du dommage indemnisé par l'Assureur.



MODALITES D'ADHESION

La garantie du présent contrat est systématiquement délivrée au Bénéficiaire par le magasin CUISINE PLUS au moment de l'achat de la cuisine dès lors que la valeur des meubles est supérieure ou égale à 1000 € TTC. La facture des Eléments Garantis délivrée au Bénéficiaire, accompagnée des conditions générales de vente fait foi de l'acquisition de la présente garantie.

GARANTIES D'ASSURANCE

Le point de départ de la GARANTIE VIPLUS démarre :

- Au jour du retrait ou de la livraison des Eléments Garantis, matérialisée par la signature du bon de retrait ou de livraison horodaté, lorsque la cuisine n'est pas installée par le magasin CUISINE PLUS ou son sous-traitant,
- Au jour de l'installation, matérialisée par la signature du certificat de réception de travaux horodaté Si d'éventuelles réserves figurent sur le certificat de réception de travaux, ces réserves feront l'objet d'interventions dans le cadre du service après-vente de la prestation d'installation.

La GARANTIE VIPLUS se distingue en trois types de garanties : la garantie main d'œuvre et déplacement pendant 10 ans, la prolongation de la garantie du fabricant pendant 5 ans et la garantie dommage accidentel « 30 jours ».

A- GARANTIE PIECE MAIN D'ŒUVRE ET DEPLACEMENT 10 ANS

Cette garantie est organisée de la manière suivante :

1/ Durant la période où la garantie « fabricant » est acquise

Au cours de la période où la garantie « Fabricant » reste acquise, la GARANTIE VIPLUS prend en charge exclusivement les frais de main d'œuvre et de déplacement dans le cas où les Eléments Garantis par le fabricant feraient l'objet d'une intervention (réparation ou remplacement) dans le cadre de sa garantie **à l'exception des malfaçons constatées lors de la pose initiale de la cuisine**. Le fabricant est le seul à apprécier si le défaut faisant l'objet de la demande de prise en charge du Bénéficiaire est bien couvert par sa garantie ou non. **L'Assureur n'intervient pas dans cette appréciation**. La GARANTIE VIPLUS garantit **exclusivement** les frais de main d'œuvre et de déplacement inhérents à une intervention réalisée par le fabricant ou son sous-traitant en application de la garantie fabricant.

2/ Au terme de la garantie « fabricant »

La garantie fabricant de la cuisine acquise dans un point de vente CUISINE PLUS prend fin 5 ans après sa livraison La GARANTIE VIPLUS se substitue à la garantie fabricant pour une durée de 5 années à compter du lendemain du dernier jour de la garantie du fabricant, dans les conditions suivantes :

En cas de défaut reconnu comme tel par le point de vente CUISINE PLUS sur un Elément Garanti, la GARANTIE VIPLUS prend en charge la réparation ou l'échange de l'Elément Garanti ainsi que les frais de main d'œuvre et de déplacement. Dans le cas où le réassort serait impossible (si le composant ou le revêtement n'est plus disponible chez le fabricant) un composant ou un revêtement de nature similaire et d'un même niveau de prix que celui de l'Elément Garanti défectueux sera proposé au Bénéficiaire.



	Durant la garantie Fabricant (années N à N 5)	A l'issue de la garantie Fabricant (années N 6 à N 10)
Réparation ou remplacement des Pièces	Par le fabricant	GARANTIE VIPLUS
Prise en charge des coûts de Main d'œuvre	GARANTIE VIPLUS	GARANTIE VIPLUS
Prise en charge des coûts de Déplacement	GARANTIE VIPLUS	GARANTIE VIPLUS

B- GARANTIE DOMMAGE ACCIDENTEL 30 JOURS

Cette garantie s'applique lorsque le Bénéficiaire choisit de ne pas faire installer sa cuisine par le magasin CUISINE PLUS ou ses sous-traitants. En cas de dommage accidentel occasionné aux Eléments Garantis lors de leur transport ou de leur installation par le Bénéficiaire, l'Assureur prend en charge la réparation ou le remplacement du ou des Eléments Garantis endommagé(s).

DUREE ET LIMITES DES GARANTIES D'ASSURANCE

A- GARANTIE PIECE MAIN D'ŒUVRE ET DEPLACEMENT DURANT LA PERIODE DE GARANTIE DU FABRICANT

Pendant la garantie fabricant (5 ans)

Durée de la garantie : **La durée de la GARANTIE VIPLUS est fixée à 5 ans pour la prise en charge des frais de main d'œuvre et les coûts de déplacement.**

Limite de garantie : Les frais de main d'œuvre et de déplacement pris en charge dans le cadre de cette GARANTIE VIPLUS sont de **maximum 60€ TTC par heure et dans la limite maximale de 1000€ TTC pour toute la durée de la garantie fabricant.**

A l'issue de la garantie fabricant

Durée de la garantie : La durée de la garantie est fixée à 5 ans au-delà de la garantie de 5 ans accordée par le constructeur. Le Complément étant incorporé à la cuisine garantie, il bénéficie de la même garantie et se voit appliquer, par conséquent, la même période de garantie et la même fin de validité.

Limite de garantie : **La GARANTIE VIPLUS ne s'applique qu'aux Eléments Garantis, à l'exclusion de tout autre.**

L'assureur prend en charge les Eléments Garantis dans la limite de **6000 € TTC par intervention** (sur la base du prix de référence indiqué dans le bon de commande du Bénéficiaire, hors remise), TVA au taux standard, hors promotion ou soldes. L'assureur prend également en charge les frais de main d'œuvre et de déplacement dans la double limite de **60€ TTC par heure et dans la limite maximale de 1000 € TTC par intervention.**

Le nombre d'interventions prises en charge par cette GARANTIE VIPLUS est de **2 interventions par Bénéficiaire pour cette période de garantie.**



B- GARANTIE DOMMAGE ACCIDENTEL 30 JOURS

Durée de la garantie : 30 jours à compter du retrait ou de la livraison des Eléments Garantis. **L'assureur prend en charge les Eléments Garantis dans la limite de la facture d'achat.**

En cas de revente avant le terme de la garantie, de l'habitation dans laquelle sont installés les Eléments Garantis, la garantie reste acquise au nouvel occupant jusqu'au terme initialement prévu de la garantie.

Le nouveau propriétaire de l'habitation, devenu Bénéficiaire, devra, respecter les mêmes obligations que le Bénéficiaire d'origine. Il devra, en cas de sinistre, être en mesure de fournir l'ensemble des pièces demandées et devra également apporter la preuve de la qualité de propriétaire de l'habitation dans laquelle se trouvent les Eléments Garantis.

Lorsqu'un délai est exprimé en années, ce délai expire le jour de la dernière année qui porte le même quantième que le jour de l'acte qui fait courir le délai. A défaut d'un quantième identique, le délai expire le dernier jour du mois. Tout délai expire le dernier jour à vingt-quatre heures. Le délai qui expirerait normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

EXCLUSION DES GARANTIES

Pendant la garantie fabricant

Ne sont pas couverts par les présentes garanties :

- **Les réparations et remplacements que le constructeur considère comme exclus de sa garantie.**
- **Les frais de main d'œuvre et de déplacement pour des interventions exclues de la garantie constructeur.**

A l'issue de la garantie constructeur

Ne sont pas couverts par les présentes garanties :

Les usures normales ou anormales provenant d'un mauvais entretien, d'un usage non conforme aux préconisations du fabricant ou de causes extérieures (infiltration d'eau, température trop élevée, humidité, choc, usages abusifs ou non prévus, produits d'entretien inadaptés).

- **Les usures normales ou anormales des Eléments Garantis, et notamment le gonflement du plan de travail, lié à une pose/installation inadéquate ou non conforme aux préconisations du fabricant, réalisée par le Bénéficiaire ou tout autre tiers.**
- **Le non-respect des conseils de pose, de notices de montage, d'utilisation et d'entretien.**
- **Les détériorations ou défauts constatés lors de la livraison, de l'installation ou du montage par le point de vente CUISINE PLUS, l'installateur, ou tout tiers.**
- **Les détériorations ou défauts constatés avant la réception définitive du chantier.**
- **Les défauts d'aspect visibles non déclarés lors de la livraison : Toute casse liée au transport devant être signalée sur le bulletin de livraison.**
- **Les changements de tons dus à la lumière solaire ou lunaire, ces changements peuvent varier suivant les matières.**



- L'oxydation de parties métalliques due à des conditions d'humidité anormales.
- Les singularités du bois, le travail normal du bois massif qui, comme tout produit naturel peut subir des modifications avec le temps.
- Les dommages provoqués par des parasites provenant des locaux du Bénéficiaire.
- Les Eléments Garantis qui ont été entreposés dans les conditions inadaptées, non conformes aux préconisations et instructions du fabricant.
- Les dommages résultant d'une utilisation à caractère commercial, professionnel ou collectif, ainsi que le non-respect des instructions du fabricant.
- Les dommages occasionnés aux Eléments Garantis par incendie, explosion, vol, dégâts des eaux, tempête, inondation, grêle, catastrophe naturelle.
- Les dommages de bris engageant la responsabilité d'un tiers, ou résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive.
- Les rayures, écaillures, égratignures et plus généralement les dommages causés dont l'endommagement ne nuit pas à son fonctionnement.
- Les frais inhérents au carrelage.
- Les interventions effectuées par des personnes non autorisées, toute réparation de fortune ou provisoire restant à la charge du Bénéficiaire qui supporterait en outre, les conséquences de l'aggravation éventuelle du dommage en résultant.
- Les frais supplémentaires.
- Les dommages pour lesquels le Bénéficiaire ne peut pas fournir l'élément endommagé ou la preuve de sa pleine propriété.

Pour la garantie dommage accidentel

- Le vice propre de la chose (relevant des garanties légales ou commerciales dues par le vendeur au consommateur).
- Les dommages résultant d'une utilisation à caractère commercial, professionnel ou collectif, ainsi que le non-respect des instructions du fabricant.
- Les dommages occasionnés aux Eléments Garantis par incendie, explosion, vol, dégâts des eaux, tempête, inondation, grêle, catastrophe naturelle.
- Les dommages de bris engageant la responsabilité d'un tiers, ou résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive.
- Les frais supplémentaires entraînés par les modifications ou améliorations entreprises à l'occasion de la réparation ou du remplacement d'une pièce garantie.
- Les dommages dus à la corrosion ou à la détérioration graduelle des Eléments Garantis.
- Les dommages pour lesquels le Bénéficiaire ne peut pas fournir l'élément endommagé.
- Les dommages d'ordre esthétique tels que rayures, écaillures, égratignures, brûlures, tâches, morsures et plus généralement les dommages causés aux Eléments Garantis dont l'endommagement ne nuit pas à leur fonctionnement.
- Les frais inhérents au carrelage.
- Les interventions effectuées par des personnes non autorisées, toute réparation de fortune ou provisoire restant à la charge du Bénéficiaire qui supporterait en outre, les conséquences de l'aggravation éventuelle du dommage en résultant.
- Ne seront pas pris en charge les sinistres consécutifs à un défaut de montage dûment constaté,
- Les dommages résultant de la guerre civile, émeutes, actes de terrorisme, mouvements populaires, grève, explosions, catastrophes naturelles, cas de force majeure ou dommages résultant des effets nucléaires.



La GARANTIE VIPLUS ne prend pas en charge les frais de main d'œuvre et déplacement en cas de rappel « usine », quelle que soit la période à laquelle le rappel est réalisé par le fabricant.

EN CAS DE DEMANDE D'INTERVENTION

En cas de demande d'intervention, le Bénéficiaire doit, dans les 15 jours contacter son point de vente CUISINE PLUS, seul habilité à intervenir, **sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de force majeure et dans la mesure où le retard cause un préjudice à l'Assureur.**

Le Bénéficiaire complète la déclaration de sinistre fournie par le magasin

Il communique la facture d'achat de la cuisine, la copie du bon d'échange du fabricant, la facture d'intervention en précisant l'objet et la durée, la photo des dommages constatés. Il remet l'ensemble des pièces au magasin.

TERRITORIALITE

La GARANTIE VIPLUS s'applique en France et ses pays limitrophes.

DISPOSITIONS GENERALES

Réclamations :

Pour toute réclamation relative à la gestion de son Adhésion le Bénéficiaire doit prioritairement contacter le magasin CUISINE PLUS auprès duquel le Bénéficiaire a acquis les Eléments Garantis.

Par courrier au Service Clients de CUISINE PLUS (adresse sur les conditions générales de vente)

Un accusé-réception sera adressé à l'assuré dans un délai de dix jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation. Le service concerné s'engage à répondre à la réclamation dans le délai de 2 mois suivant la date de réception de la réclamation.

Si la réclamation relève du devoir de conseil et d'information d'EGA INNOSERVE en qualité d'intermédiaire ou concerne les conditions de l'Adhésion, celle-ci doit être exclusivement adressée à l'adresse suivante : INNOSERVE Résidence Elysée, 517 avenue de la République à Marcq-en-Barœul (59700).

Médiation :

En qualité de membre de la Fédération Française de l'Assurance, l'Assureur applique la Charte de la Médiation mise en place au sein de cette Fédération.

Si un litige persiste, ou si ce premier échange ne lui donne pas satisfaction, il peut solliciter directement le Service RECLAMATION de l'Assureur, par courrier adressé à Service RECLAMATIONS de FIDELIDADE, Tour W - 102 Terrasse Boieldieu – CS 50134 - 92085 Paris La Défense Cedex. La durée cumulée du délai de traitement de la réclamation par le Service réclamations du Souscripteur et par le Service Réclamations Clients de l'Assureur, si le Bénéficiaire exerce ce recours, n'excédera pas, sauf circonstances particulières, celles fixées et révisées périodiquement par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (exemple : deux mois au 01/05/2017).



Si le Bénéficiaire n'est pas satisfait de la réponse apportée par le Service réclamations client, il a la possibilité de solliciter l'avis du Médiateur par courrier à l'adresse suivante Médiateur AFA - La Médiation de l'Assurance TSA 50 110 - 75 441 Paris cedex 09 ou via le site de médiation de l'assurance (le.mediateur@mediation-assurance.org) Site internet : <http://www.mediationassurance.org/Accueil>

En cas d'échec de cette démarche, l'Adhérent conserve naturellement l'intégralité de ses droits d'agir en justice.

Subrogation :

L'Assureur est subrogé, conformément à l'article L 121-12 du Code des Assurances, jusqu'à concurrence de l'indemnité payée par lui, dans les droits et actions de l'assuré contre les tiers responsables du dommage.

Si la subrogation ne peut plus, du fait de l'assuré, s'opérer en faveur de l'Assureur, celui-ci est déchargé de ses obligations envers l'assuré, dans la mesure où aurait pu s'exercer la subrogation.

Prescription :

Conformément aux dispositions des articles L 114-1, L 114-2 et L 114-3 du Code des assurances :

Article L 114 – 1 du Code des assurances

« 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 fautive 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.

Article L 114 – 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 avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. »

Causes ordinaires d'interruption de la prescription :

Article 2240 du Code civil : « La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription. ».

Article 2241 du Code civil : « La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.

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

Article 2242 du Code civil : « L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance. »

Article 2243 du Code civil : « L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée. »



Article 2244 du Code civil : « Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée. »

Article 2245 du Code civil : « L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

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

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

Article 2246 du Code civil : « L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution. »

Langue utilisée - Loi applicable- Tribunaux compétents :

La langue utilisée dans le cadre des relations précontractuelles et contractuelles est le Français. Les relations précontractuelles et contractuelles sont régies par le droit français. En cas de litige, les tribunaux français seront seuls compétents.

Informations nominatives :

Toutes les informations recueillies par l'Assureur sont nécessaires à la gestion du dossier. Elles sont utilisées par l'Assureur ou les organismes professionnels pour les seules nécessités de cette gestion ou pour satisfaire aux obligations légales ou réglementaires.

Conformément aux articles 35 et 36 de la loi n° 78-17 Informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée ainsi qu'au Règlement Général sur la Protection des Données, l'Assuré dispose d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression, en cas d'inexactitude, sur les données le concernant, d'un droit à la limitation, à la portabilité et d'opposition pour des motifs légitimes aux données personnelles le concernant, qu'il peut exercer en contactant Raphaël RAULT Avocat associé Département Numérique à l'adresse rrault@alter-via.fr ou par courrier à R RAULT Alter Via 7 rue de l'Hôpital Militaire 59000 Lille, en indiquant ses nom, prénom, numéro de téléphone, adresse courriel, adresse postale et, si possible, son numéro de Client.

En vertu de la réglementation européenne et française en matière de protection des données à caractère personnel, l'Assuré reconnaît avoir été informé par le Souscripteur que :

Les données à caractère personnel (ci-après « DCP ») collectées par le Souscripteur, font l'objet d'un traitement informatique ayant pour finalité la souscription, l'exécution, la gestion du contrat d'assurance de l'Assuré avant et post adhésion. Les DCP collectées sont destinées aux services habilités du Souscripteur, et seront partagées avec ses partenaires contractuels à des fins de gestion des contrats d'assurance. En aucun cas, les DCP collectées ne seront utilisées à d'autres fins et/ou communiquées à d'autres organismes sans recueil du consentement explicite, libre et éclairé de la personne concernée.



Les données recueillies seront conservées par le Souscripteur en sa qualité de responsable de traitement, dans le respect des durées de conservation exigées par la réglementation, sans dépasser la durée nécessaire à l'accomplissement de la finalité définie lors de leur collecte. Ces durées de conservation peuvent varier selon les finalités, de la durée de la relation contractuelle, des obligations légales et des prescriptions légales et sont, en tout état de cause, conformes aux recommandations de la CNIL.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi "Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978 telle que modifiée, l'Assuré dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, à la portabilité des DCP et d'opposition pour des motifs légitimes (notamment en matière de traitement automatisé, y compris le profilage), de limitation du traitement, de décider du sort de ces données post-mortem. Ces droits peuvent être exercés par courrier, accompagné d'une copie d'une pièce d'identité, à l'adresse suivante :

FIDELIDADE COMPANHIA DE SEGUROS S.A.

Relations Clientèle

Tour W 102 Terrasse Boieldieu

CS 50134

92085 PARIS LA DÉFENSE

Les Assurés disposent également du droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, à tout moment et sans frais. (Pour plus d'informations : www.bloctel.gouv.fr)

L'Assuré dispose également du droit de contacter la CNIL directement sur le site internet <https://www.cnil.fr/fr/agir> ou par courrier à l'adresse suivante :

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, 3 place de Fontenoy – TSA 80715, 75334 PARIS CEDEX 07. L'Assuré reconnaît que la collecte et le traitement de ses DCP (des données d'identification, des données relatives à sa situation familiale, économique, patrimoniale et financière, professionnelle, à sa vie personnelle, à sa santé, à l'appréciation du risque, à la gestion du contrat ...) sont nécessaires à la gestion et à l'exécution du contrat.

L'Assureur et ses partenaires s'engagent à prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin d'assurer un bon niveau de protection et de sécurité des DCP traitées.

Conformément aux exigences du Règlement Général sur la Protection des Données, FIDELIDADE s'engage à notifier à la CNIL (l'autorité de contrôle compétente) toute violation de données à caractère personnel si possible au plus tard 72h après en avoir pris connaissance. Lorsque la violation est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et les libertés de la personne concernée, FIDELIDADE en informera cette dernière dans les meilleurs délais.

