



SwissLife

SwissLife e-reputation

Dispositions générales

Prestations « e-reputation » et garantie de Protection Juridique

Madame, Monsieur,

Vous avez souscrit un contrat « assurance e-reputation ». Nous vous remercions de votre confiance et sommes heureux de vous compter parmi nos clients.

Nous vous présentons **votre contrat d'assurance** ; il est composé :

- Des présentes Dispositions générales :
Elles énumèrent **les garanties qui peuvent être souscrites** et en définissent le contenu.
Elles regroupent les règles qui régissent **la vie du contrat et les obligations** des parties.
- De Dispositions Personnelles :
Elles personnalisent votre assurance en l'adaptant à **votre cas particulier**.
Vos déclarations y sont reproduites, les **garanties choisies** y sont indiquées ainsi que leurs montants et leurs éventuelles franchises.

Elles précisent également le **montant de votre cotisation et la date de son exigibilité**.

Le cas échéant, des annexes sont jointes pour décrire des garanties ou des services spécifiques.

La loi applicable au présent contrat est la loi française. Votre contrat est régi par le Code des Assurances.

Sommaire

Chapitre 1 : Ce qu'il est important de savoir.	4
- Article 1 : Conditions préalables à la garantie	4
- Article 2 : Lieux où s'exercent les garanties	4
- Article 3 : La vie du contrat	4
- Article 4 : Autorité de contrôle	6
Chapitre 2 : Présentation des garanties	7
- Article 5 : Objet de votre contrat SwissLife « e-reputation »	7
- Article 6 : Mise en œuvre de la garantie	7
- Article 7 : Evénements exclus	8
Chapitre 3 : Si un dommage survient	9
- Article 8 : Que devez-vous faire ?	9
- Article 9 : Comment va se régler votre dossier	9
Chapitre 4 : Lexique	11

Chapitre 1 : Ce qu'il est important de savoir

- Article 1 -

Conditions préalables à la garantie

Les bases de votre contrat reposent sur les déclarations que vous nous avez faites. Elles nous permettent de fixer les conditions dans lesquelles vous êtes garanti, ainsi que votre cotisation.

Si vous relevez une quelconque inexactitude, prévenez-nous immédiatement.

Ainsi, si le risque diminue, nous appliquerons une diminution de cotisation ou, si vous le souhaitez, vous pourrez résilier le contrat.

Si votre risque est aggravé, nous pourrions :

- soit proposer une nouvelle cotisation, que vous pourrez refuser dans les 30 jours qui suivent notre proposition (auquel cas votre contrat sera résilié),
- soit résilier votre contrat.

Si vous oubliez de nous signaler les inexactitudes ou les changements et que cette omission a une influence sur le sinistre, nos garanties pourraient s'en trouver réduites (dans la proportion de la cotisation payée par rapport à la cotisation qui aurait été due). Si cette omission a été commise de mauvaise foi, le contrat pourrait être déclaré nul.

- Article 2 -

Lieux où s'exercent les garanties

Notre garantie s'applique dans le monde entier.

- Article 3 -

La vie du contrat

3.1 – Formation et prise d'effet du contrat

Le contrat est formé par l'accord entre le preneur d'assurance et l'assureur. La date de conclusion du contrat est celle des Dispositions Personnelles qui sont adressées au preneur d'assurance.

Le contrat produit ses effets à la date fixée aux Dispositions Personnelles. Les mêmes dispositions s'appliquent à tout avenant au contrat.

3.2 – Durée du contrat

Le contrat est conclu pour une durée d'un an. Il est renouvelable par tacite reconduction, à l'échéance anniversaire.

Vous et nous pouvons, chaque année, résilier le contrat dans les formes indiquées au Chapitre 4

« Lexique – Résiliation ».

3.3 – Année d'assurance

Par année d'assurance, il faut comprendre :

- la période comprise entre deux échéances annuelles,
- si la date de prise d'effet est en cours d'année, la période entre cette date et la prochaine échéance annuelle.

Lorsqu'une garantie est accordée par année d'assurance, cela s'entend pour l'ensemble des sinistres survenus au cours d'une même année d'assurance.

Chaque sinistre est affecté à l'année d'assurance pendant laquelle la première réclamation vous aura été formulée.

Pour une année considérée, le montant des sinistres s'imputera au fur et à mesure sur le capital de garantie stipulé. Ce capital se reconstituera automatiquement et entièrement le premier jour de chaque année d'assurance.

3.4 – Paiement des cotisations

La cotisation forfaitaire couvrant la période d'assurance à venir doit être payée aux dates indiquées dans vos Dispositions Personnelles.

À défaut de paiement de la cotisation, ou d'une fraction de celle-ci, dans les 10 jours qui suivent l'échéance, nous pouvons, indépendamment de notre droit de poursuivre l'exécution du contrat en justice, suspendre notre garantie (article L.113-3 du Code des Assurances).

Pour cela, nous devons vous adresser, à votre dernier domicile connu de nous, une lettre recommandée valant mise en demeure. Notre garantie est suspendue 30 jours après cet envoi.

Nous avons le droit de résilier votre contrat 10 jours après l'expiration de ce délai de 30 jours si le paiement ne nous est pas parvenu dans ce délai. Nous devons vous en aviser, soit dans la première lettre de mise en demeure, soit dans une nouvelle lettre recommandée.

La suspension de garantie pour non-paiement de la cotisation ne vous dispense pas de l'obligation de payer les cotisations à leur échéance. La garantie reprendra ses effets, le lendemain à midi, du jour où la cotisation à payer aura été réglée, si le paiement intervient avant la date d'effet de la résiliation du contrat que nous avons fixée. **Nous attirons votre attention sur le fait que le paiement de la cotisation, après la date d'effet de cette résiliation, ne remet pas en vigueur le contrat et nous reste acquis à titre d'indemnité.**

3.5 – Révision du tarif

L'augmentation de votre cotisation due à une révision du tarif ne peut intervenir qu'à l'échéance principale.

3.6 – Modification des garanties et des franchises

Nous ne pouvons, unilatéralement, réduire vos garanties ou accroître vos franchises qu'à l'échéance principale. Vous pouvez vous y opposer en résiliant le contrat.

3.7 – Prescription

La prescription est l'extinction d'un droit après un délai prévu par la Loi. Toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites dans les délais et termes des articles suivants du Code des Assurances :

Article L.114-1 :

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

Toutefois, ce délai ne court :

- 1) En cas de réticence, omission, déclaration 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.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé. Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2^e alinéa ci-dessus, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré.

Article L.114-2 :

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Article L.114-3 :

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

3.8 – Pluralité d'assurances

Si vous avez souscrit auprès de plusieurs assureurs des contrats d'assurance portant sur le même risque et prévoyant des garanties de même nature, vous devez déclarer l'existence de ces assurances aux différents assureurs, en leur indiquant le nom des autres assureurs, les garanties souscrites et les montants de garantie accordés.

Vous déclarez le sinistre à l'assureur de votre choix pour

obtenir l'indemnisation de vos préjudices dans la limite des garanties de votre contrat avec cet assureur.

Toutefois, quand différentes assurances contre le même risque sont contractées par tromperie ou frauduleusement, le contrat peut être déclaré nul. Vous perdez alors tout droit à la garantie des sinistres non encore réglés et nous pouvons vous réclamer non seulement le remboursement de toutes les sommes versées au titre de sinistres réglés par application de ce contrat, mais également des dommages et intérêts.

3.9 – Droit de communication et de rectification

(Loi 78.17 du 6 janvier 1978 modifiée)

Conformément à l'article 32 de la loi du 6 janvier 1978 dite « Informatique et libertés » modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, nous vous informons que le responsable du traitement de vos données personnelles est le Département Marketing de Swiss Life, 1 rue de Lattre de Tassigny, 59671 Roubaix Cedex 1, auprès duquel vous pourrez exercer vos droits d'accès et de rectification prévus par les articles 39 et 40 de la loi précitée. Les données personnelles recueillies seront exclusivement utilisées pour le suivi de votre dossier et l'envoi de documents concernant les produits des sociétés du groupe Swiss Life, destinataire, avec ses mandataires et partenaires, de l'information. Si vous souhaitez cependant, ne pas être sollicité, nous vous invitons à nous le faire savoir par simple courrier à l'adresse précitée.

3.10 – Conditions de renonciation en cas de démarchage à domicile

Conformément à l'article L.112-9 du Code des Assurances, toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à 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 avec demande d'avis de réception pendant le délai de 14 jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat indiqué aux Dispositions Personnelles, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités. Cette renonciation doit être envoyée à SwissLife – Service Vente Directe – 7, rue Belgrand – 92682 Levallois Perret Cedex. Elle peut être formulée suivant le modèle de lettre ci-après.

L'exercice du droit de renonciation entraîne la résiliation du contrat à compter de la date de réception de la lettre recommandée par l'assureur. Dès lors qu'il a connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie, le preneur d'assurance ne peut plus exercer ce droit de renonciation. En cas de renonciation, l'assureur procédera au remboursement des cotisations dans le délai de 30 jours suivant la date de résiliation, déduction faite du montant correspondant à la durée où le contrat a effectivement produit ses effets. L'intégralité de la prime reste due à

l'assureur si le preneur d'assurance 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.

3.11 – Conditions de renonciation en cas de vente à distance

On entend par commercialisation à distance tout système de vente ou de prestation de services organisé par l'assureur ou son intermédiaire qui utilise exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à, et y compris, la conclusion du contrat.

Le contrat est exécuté immédiatement et intégralement à compter de sa conclusion à la demande expresse du preneur d'assurance.

Conformément aux conditions prévues aux articles L.112-2-1 du Code des Assurances et L.121-20-8 et suivants du Code de la Consommation, toute personne physique ayant conclu, à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, un contrat à distance, dispose d'un délai de 14 jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat indiqué aux Dispositions Personnelles, pour y renoncer par lettre recommandée avec A.R., sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.

Cette renonciation doit être envoyée à SwissLife – Service Vente Directe – 7, rue Belgrand – 92682 Levallois Perret cedex. Elle peut être formulée suivant le modèle de lettre ci-après.

La cotisation dont le preneur d'assurance est redevable en contrepartie de l'exécution immédiate et intégrale du contrat avant l'expiration de ce délai de renonciation est égale au prorata de la cotisation annuelle pour la période écoulée entre la conclusion du contrat et l'éventuelle rétractation.

L'exercice du droit de renonciation entraîne la résiliation du contrat à compter de la date de réception de la lettre recommandée par l'assureur. Dès lors qu'il a connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie, le preneur d'assurance ne peut plus exercer ce droit de renonciation. En cas de renonciation, l'assureur procédera au remboursement des cotisations dans le délai de 30 jours suivant la date de résiliation, déduction faite du montant correspondant à la durée où le contrat a effectivement produit ses effets. L'intégralité de la prime reste due à l'assureur si le preneur d'assurance 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.

Modèle de lettre de renonciation :

Messieurs,

Je soussigné (Nom et Prénom du preneur d'assurance), demeurant à (domicile principal), ai l'honneur de vous informer que je renonce à la souscription du contrat SwissLife e-reputation (numéro du contrat), que j'ai signé le (date).

Je vous prie de me rembourser les cotisations versées, déduction faite de la cotisation imputable au prorata de la période de garantie.

Je m'engage, pour ma part, à rembourser le montant des indemnités qui ont pu m'être versées.

A _____ Le _____ signature

- Article 4 - Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle est :
l'ACP (Autorité de Contrôle Prudentiel)
61, rue Taitbout
75436 Paris Cedex 09.

Chapitre 2 : Présentation des garanties

- Article 5 -

Objet de votre contrat SwissLife « e-reputation »

Afin de faire valoir vos droits et les faire exécuter, nous mettons à votre disposition les moyens juridiques et financiers qui vous sont nécessaires pour vous renseigner, vous assister et vous défendre, en cas d'atteinte à votre réputation dans le cadre de votre vie privée, par la diffusion d'informations via Internet («e-reputation») : dénigrement, injures, diffamation, ainsi que par la publication via l'Internet de déclarations, d'écrits, de photographies ou de vidéo préjudiciables, sans votre consentement.

Par « via Internet » on entend : via e mail, spam, lien, site, blog, forum de discussion, réseaux sociaux...

- Article 6 -

Mise en œuvre de la garantie

La mise en œuvre de cette garantie, est confiée au GIE CIVIS :

90, avenue de Flandres – 75019 Paris. www.civis.fr
Tél. : 01.53.26.25.25 – Fax : 01.53.26.36.34.

Nous mettons à votre disposition notre service CIVIS INFORMATION. Ses juristes répondent par téléphone à vos questions d'ordre juridique à caractère documentaire et vie quotidienne relatives à votre réputation sur Internet « e-reputation ». Ils sont disponibles du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00 par téléphone N° INDIGO 0 825 827 600 (0,15 € TTC/ mn d'un poste fixe, tarif au 01/01/2011) et par internet 24h24 www.civis.fr : vous pouvez dialoguer en « chat ».

Tableau de prise en charge des honoraires et frais d'avocat

Ce que nous réglerons à l'avocat intervenant pour votre compte		Ce que nous ne réglerons pas
<ul style="list-style-type: none"> • Consultation : 80 € • Assistance au stade amiable (en cas d'assistance du tiers par un avocat) : <ul style="list-style-type: none"> - règlement amiable conclu : 450 € - règlement amiable non obtenu : 200 € • Commission administrative, Juge de proximité (au pénal), Tribunal de Police, Tribunal Correctionnel, Médiation pénale : 430 € • Constitution de partie civile : 380 € • Liquidation des intérêts civils : 460 € • Référé : 440 € • Assistance à expertise, mesure d'instruction : 245 € • Tribunal d'Instance, Tribunal de Grande Instance, Tribunal Administratif, Cour d'appel : 800 € 	<ul style="list-style-type: none"> • Ordonnance (Juge de la mise en état, sur requête, juge de l'exécution) : 380 € • Cour de Cassation, Conseil d'Etat <ul style="list-style-type: none"> - pourvoi en défense : 1 500 € - pourvoi en demande : 2 000 € • Cour d'Assises : 1 525 € • Transaction au stade judiciaire : <ul style="list-style-type: none"> - sans rédaction d'un procès-verbal 50% du plafond prévu pour la juridiction concernée - avec rédaction d'un procès-verbal 100% du plafond prévu pour la juridiction concernée 	<p>Les amendes et les sommes de toute nature que vous seriez dans l'obligation de régler ou rembourser au(x) tiers.</p> <p>Les frais et dépens engagés par le (les) tiers et mis à votre charge.</p> <p>Les honoraires de résultat.</p> <p>Les frais et interventions rendus nécessaires ou aggravés de votre seul fait.</p> <p>Les enquêtes pour identifier ou retrouver le (les) tiers</p> <p>Les frais engagés sans notre accord.</p>
<p>Ces montants incluent, outre les honoraires, la TVA, ainsi que les frais, droits divers, débours ou émoluments (notamment de postulation devant le Tribunal de Grande Instance). Ils n'incluent pas les frais d'actes d'huissiers de justice ainsi que, le cas échéant, les frais de mandataire devant le Tribunal de Commerce.</p> <p>Ces montants sont applicables par ordonnance, jugement ou arrêt ainsi qu'en cas de pluralité d'avocats, c'est à dire lorsqu'un avocat succède, à votre demande, à un autre avocat pour la défense de vos intérêts, ou si vous faites le choix de plusieurs avocats.</p>		
<p>NOTA : Si le litige relève d'une juridiction étrangère, le montant applicable est celui de la juridiction française équivalente, et à défaut, celui du niveau de juridiction concerné.</p>		

- Article 7 - Evénements exclus

Nous n'intervenons pas :

- Lorsque la diffusion d'information(s) par un tiers, constituant l'atteinte à votre « e-reputation », intervient :
 - avant l'expiration du délai de carence de trois mois défini au lexique,
 - après la cessation des effets du présent contrat.
 - Lorsque la diffusion d'informations est effectuée sur un autre support de communication qu'Internet
 - Lorsque les informations diffusées ne comportent pas d'éléments nominatifs vous concernant
 - Lorsque votre demande est juridiquement insoutenable ou prescrite.
 - Lorsque le litige découle :
 - d'information(s) concernant votre activité professionnelle et ne se rapportant pas à votre vie privée,
 - d'un mandat électif ou syndical,
 - de l'exercice par vous-même d'un ministère religieux, quelle que soit la religion ou la confession professée,
 - de votre participation à une association, à l'exception d'une participation bénévole à une association sportive ou de loisirs,
 - d'information(s) constituée(s) par toute déclaration, article, publication, enregistrement sonore, photographie, vidéo, que vous avez réalisé(e) dans le cadre d'une prestation rémunérée ou bien dans la perspective d'une activité rémunérée,
 - d'informations dont la diffusion par un tiers, constitutive d'une infraction pénale, n'a pas donné lieu de votre part à dépôt de plainte,
 - d'information(s) constituée(s) par une déclaration, article, publication, enregistrement sonore, photographie, vidéo, que vous avez librement réalisé(e) dans un lieu public, auprès ou en présence du public,
 - d'information(s) constituée(s) par une déclaration, article, publication, enregistrement sonore, photographie, vidéo, que vous avez vous-même publié(e) via Internet ou dont vous avez autorisé la publication sur Internet,
 - d'information(s) constituée(s) par une déclaration, conversation, conférence, publication, réalisées sur Internet en utilisant des logiciels de communication instantanée (« Chat »), avec ou sans vidéos et webcam,
- d'informations ayant pour origine les sanctions pénales diligentées ou prononcées à votre encontre pour crime ou délit
 - de la guerre civile ou étrangère,
 - de l'application du présent contrat.

Chapitre 3 : Si un dommage survient

- Article 8 - Que devez-vous faire ?

En cas d'atteinte à votre « e-reputation » : vous devrez déclarer à CIVIS 90, avenue de Flandres – 75019 Paris. www.civis.fr Tél. : 01.53.26.25.25 – Fax : 01.53.26.36.34. l'atteinte à votre « e-reputation » dont vous faites l'objet dès que vous en avez connaissance, conformément à l'article L 113-2 du code des assurances, en leur communiquant, à leur demande, toutes pièces, informations, justificatifs ou éléments de preuve nécessaires à la vérification des garanties, à la localisation du tiers, à l'instruction du dossier et à la recherche de sa solution.

Cette déclaration devra leur parvenir avant tout engagement d'action judiciaire et avant toute saisine d'un mandataire (avocat, huissier, expert, ...), sauf mesures conservatoires urgentes et appropriées

Dans le cas contraire, nous serons fondés à ne pas prendre en charge les frais et honoraires engagés sans accord préalable.

En cas de déclaration inexacte et de mauvaise foi sur les faits, les événements ou la situation qui sont à l'origine du litige ou plus généralement sur tout élément pouvant servir à sa solution, vous encourez une déchéance de garantie.

- Article 9 - Comment va se régler votre dossier ?

Après examen des garanties, nous vous renseignerons sur vos droits et mettrons en œuvre les prestations suivantes :

Prestations visant la suppression ou le noyage des informations

Nous mettrons en œuvre les prestations suivantes :

- Actions visant à l'identification des interlocuteurs concernés, (titulaire du blog, directeur de publication du site concerné, hébergeur, ...)
- Actions visant la suppression des informations problématiques,
- A défaut de suppression, le noyage de ces informations

A cette fin, nous mandaterons, le cas échéant, un prestataire spécialisé, la société Réputation Squad, ou tout autre prestataire que nous lui substituerions.

L'ampleur de l'atteinte à la réputation diffère :

- selon la nature des supports sur lesquels les informations sont diffusées

- selon que les informations sont diffusées sur un ou deux sites (atteinte ponctuelle) ou sur un grand nombre de sites (atteinte multiple)

Les prestations mises en œuvre, ne sauront excéder le nombre d'heures repris au tableau suivant (engagement de moyens) :

	Ponctuel	Multiple
Lien supprimé apparaissant toujours dans les moteurs de recherche	4	na
Commentaires sur blog et forum	12	12
Article sur blog	12	33
Photos/vidéos sur blog, forum, réseau social, site de vidéos	16	50
Tempête médiatique (plusieurs dizaines d'articles...)	na	80

Ces prestations réalisées, nous déterminerons avec vous si une action juridique en réparation du préjudice causé du fait de la diffusion des informations est possible à l'égard du (des) tiers identifié(s). Dans l'affirmative, nous mettrons en œuvre cette action au plan amiable ou procédural dans le cadre de votre garantie de Protection Juridique.

Gestion amiable de votre dossier

Nous mettrons en œuvre, avec votre accord, toutes interventions ou démarches tendant à permettre une issue amiable.

Les frais que vous pourriez engager sans notre accord préalable resteront à votre charge.

Si vous êtes informé que le tiers est assisté d'un avocat, ou si nous en sommes nous mêmes informés, vous devrez également être assisté par un avocat. Nous vous proposerons de choisir librement votre avocat chargé de défendre vos intérêts à ce stade amiable. Par ailleurs, nous pourrions suite à votre demande écrite vous mettre en relation avec l'un de nos avocats habituels. Nous réglerons directement les honoraires et frais de cet avocat à concurrence du montant indiqué dans le tableau ci-après. Si une issue amiable ne peut être obtenue, vous serez guidé vers la procédure judiciaire qui pourra être engagée.

En cas de procédure

Si le litige entre en phase judiciaire, ou en cas de conflit d'intérêts, nous vous proposerons de choisir librement votre avocat chargé de défendre vos intérêts. Par ailleurs, nous pourrions à votre demande écrite vous mettre en relation avec l'un de nos avocats habituels.

Vous aurez la direction du procès, c'est-à-dire la maîtrise des directives ou des mesures pouvant s'avérer nécessaires durant la procédure, avec notre assistance si vous le souhaitez.

Dans tous les cas, il sera nécessaire d'obtenir notre accord préalable sur la prise en charge des frais et honoraires liés aux actions ou voies de recours que vous entendrez exercer afin de nous permettre au travers de la communication de toutes pièces utiles d'en examiner le bien fondé et l'opportunité. Il en sera de même pour l'acceptation d'une transaction. A défaut d'un tel accord préalable, nous ne prendrons pas en charge ces frais et honoraires.

Indemnisation et subrogation

Nous réglerons directement les honoraires et frais des mandataires, à concurrence des montants indiqués dans le tableau de prise en charge (article 6) concernant l'avocat intervenant pour votre compte, et tous autres frais nécessaires à la solution du litige.

Il vous appartiendra de votre côté de verser toutes sommes, provisions ou cautions qui seraient éventuellement requises pour faire face à des charges non garanties.

L'ensemble de nos règlements ne pourra excéder un montant de 10 000 euros T.T.C. par année d'assurance, quelque soit le nombre de sinistres déclaré au titre de l'année d'assurance considérée.

S'agissant des sommes allouées au titre des frais et dépens ainsi que des frais irrépétibles, elles seront affectées prioritairement aux frais que vous auriez personnellement exposés. Au-delà de vos propres frais, nous serons subrogés dans vos droits et actions pour la récupération de ces sommes à concurrence des sommes réglées par nos soins, conformément à l'article L.127-8 du Code des Assurances.

Examen des réclamations, arbitrage en cas de désaccord

• Examen des réclamations :

En cas de réclamation portant sur la mise en oeuvre de votre contrat ou sur la qualité du service, vous pourrez vous adresser à notre Service Qualité qui veillera à vous répondre dans les meilleurs délais : GIE CIVIS SERVICE QUALITE 90 AVENUE DE FLANDRE 75019 PARIS.

Sur simple demande de votre part et si votre réclamation persiste après la réponse de notre Service Qualité, les modalités d'accès au médiateur vous seront précisées si vous souhaitez recueillir son avis.

• Arbitrage en cas de désaccord :

- Si notre désaccord est relatif aux mesures à prendre pour régler le litige, cette difficulté peut être soumise à l'appréciation d'une tierce personne, arbitre désigné d'un commun accord parmi les professionnels habilités à donner du conseil juridique (notaires, avocats, professeur de faculté, ...) ou, à défaut d'accord, par le Président du Tribunal de Grande Instance statuant en la forme des référés. Nous prendrons en charge les frais exposés pour la mise en oeuvre de cette faculté, dans la limite de 800 € TTC.

Toutefois, le Président du Tribunal de Grande Instance, statuant en la forme des référés, peut en décider autrement lorsque vous avez mis en oeuvre cette faculté dans des conditions abusives.

- Si vous avez engagé à vos frais une procédure contentieuse et obtenez une solution plus favorable que celle proposée par nous-même ou la tierce personne arbitre, nous vous indemnisons des frais exposés pour l'exercice de cette action, dans la limite du montant de la garantie.

Chapitre 4 : Lexique

Assuré ou Vous

Le preneur d'assurance, son conjoint ou assimilé non séparé de corps ou de fait et les enfants à leur charge au sens fiscal du terme.

Assureur ou Nous

SwissLife Assurances de Biens, l'assureur désigné aux Dispositions Personnelles et son gestionnaire de sinistres, le GIE CIVIS mandaté pour délivrer les prestations garanties.

GIE CIVIS 90 avenue de Flandres 75019 PARIS

www.civis.fr

Tél. : 01.53.26.25.25 - Fax : 01.53.26.35.50

Conflits d'intérêts

Lorsque nous devons simultanément défendre vos intérêts et ceux du (des) tiers.

Déchéance

Perte du droit à la garantie.

Délai de carence

Période durant laquelle la garantie ne s'applique pas. Cette période débute à la prise d'effet de votre contrat et a une durée de trois mois.

Dépens

Frais de justice entraînés par le procès, ne comprenant pas les honoraires d'avocat.

Échéance

Échéance principale : date anniversaire du contrat à partir de laquelle une nouvelle année d'assurance commence.

Échéance de cotisation : date à partir de laquelle vous devez payer la cotisation de votre contrat.

Frais irrépétibles

Sommes exposées par une partie dans une instance judiciaire, non comprises dans les dépens et compensées par une indemnité au titre de l'article 700 du Nouveau Code de Procédure Civile ou de l'article 475-1 du Code de Procédure Pénale ou de l'article L 761-1 du Code de justice administrative.

Juridiquement insoutenable

Caractère non défendable de votre position ou de votre litige au regard de la loi et de la jurisprudence en vigueur.

Preneur d'assurance

Personne qui en signant le contrat, adhère pour elle-même ou pour l'assuré à toutes les Dispositions générales ou Personnelles de ce contrat.

Résiliation

Cessation définitive des effets du contrat. Le contrat peut être résilié, notamment dans les cas et conditions indiqués dans le tableau ci-après.

Précisions complémentaires :

• **Forme de la résiliation**

Vous pouvez résilier le contrat :

- soit par lettre recommandée,

- soit par une déclaration faite contre récépissé,

- soit par acte extrajudiciaire,

à l'adresse suivante : Swiss Life - Service Vente Directe - 7, rue Belgrand - 92682 Levallois Perret Cedex.

La résiliation, faite par nous, vous est notifiée par lettre recommandée adressée à votre dernier domicile connu de nous.

Dans la deuxième cause de résiliation reprise au tableau ci-après, la résiliation sera effectuée par lettre recommandée avec avis de réception, indiquant la nature et la date de l'événement invoqué, ainsi que toutes précisions de nature à établir que la résiliation est en relation directe avec ledit événement.

• **Date retenue**

Les délais de préavis des dénonciations ainsi que les dates d'effet des résiliations sont décomptés ou déterminés à partir de :

- la date de compostage de la lettre recommandée par le bureau expéditeur de la Poste ;

- à date du récépissé de la déclaration faite à Swiss Life - Service Vente Directe - 7, rue Belgrand - 92682 Levallois Perret Cedex. ;

- la date de la signification de l'acte extrajudiciaire.

• **Sort des cotisations après résiliation**

En cas de résiliation au cours d'une période d'assurance, la fraction de cotisation correspondant à la période postérieure à la date d'effet de la résiliation vous sera remboursée, **sauf en cas de non-paiement des cotisations ou de réticence ou de fausse déclaration intentionnelle où elle est conservée à titre d'indemnité**, et dans l'hypothèse ci-dessous.

• **En cas de résiliation pour augmentation de tarif**

Vous nous devrez la fraction de cotisation pour couvrir la période d'assurance comprise entre la date d'échéance et la date d'effet de la résiliation. Cette cotisation sera calculée sur la base du tarif avant augmentation.

• **En cas de résiliation après sinistre**

Nous pouvons résilier après sinistre tout ou partie des garanties du contrat. Dans ce cas, vous pouvez résilier, dans le délai d'un mois à compter de la notification de cette résiliation, les autres contrats que vous avez souscrits auprès de nous.

Voir tableau résiliation page 12.

Sinistre (Litige)

Situation conflictuelle causée par la diffusion d'information(s) par un (des) tiers, concernant votre vie privée, constituant une atteinte à votre réputation sur Internet, dite « e-reputation », vous opposant à ce (ces) tiers et vous conduisant à faire valoir un droit.

Suspension (du contrat, des garanties)

Période temporaire pendant laquelle les garanties sont inopérantes.

Tiers

Personne physique ou morale non assurée par le présent contrat et qui vous est opposée.

Cause de résiliation	Qui peut résilier ?	Date d'envoi de la lettre de résiliation	Date d'effet de la résiliation
Convenance personnelle	Vous ou Nous	Au plus tard 2 mois avant l'échéance prévue aux Dispositions Personnelles	A l'échéance annuelle prévue aux Dispositions Personnelles
Changement de domicile, de situation matrimoniale, de régime matrimonial, de profession retraite ou cessation définitive d'activité professionnelle	Vous et nous	Vous : dans les 3 mois qui suivent la date de l'évènement Nous : dans les 3 mois qui suivent l'envoi de votre lettre nous en informant	1 mois après l'envoi de la lettre de résiliation
Décès de l'assuré	Vous et Nous	Vous : dans les 3 mois qui suivent la date de l'évènement Nous dans les 3 mois qui suivent l'envoi de la lettre nous en informant	Vous : le jour de l'envoi de la lettre de résiliation Nous : 1 mois après l'envoi de notre lettre de résiliation
Augmentation de tarif indépendamment de l'évolution de l'indice	Vous	Dans le mois qui suit la date où vous en avez eu connaissance	1 mois après l'envoi de votre lettre de résiliation
Réduction de vos garanties ou augmentations de vos franchises indépendamment de l'évolution de l'indice	Vous	Dans le mois qui suit la date où vous en avez eu connaissance	1 mois après l'envoi de votre lettre de résiliation
Résiliation par nous d'un autre de vos contrats après sinistre	Vous	Dans le mois qui suit l'envoi de notre lettre de résiliation d'un autre de vos contrats	1 mois après l'envoi de votre lettre de résiliation du présent contrat
Non paiement des cotisations	Nous	-	40 jours après l'envoi de notre lettre recommandée de mise en demeure de payer
Omission ou inexactitude dans la déclaration des risques	Nous	Dès que nous en avons connaissance mais avant tout sinistre	10 jours après l'envoi de notre lettre de résiliation
Retrait de l'agrément de notre Société	Résiliation de plein droit	-	Le 40ème jour à midi après publication au journal officiel de la décision prononçant le retrait de l'agrément administratif de notre société



**SwissLife Assurances
de Biens**

Siège social :
86, boulevard Haussmann
75380 Paris Cedex 08
SA au capital de
80 000 000 €
Entreprise régie par le
Code des Assurances
391.277.878 RCS Paris

www.swisslife.fr