



\* Vous vivez, nous veillons

# E-PROTECT

## CONDITIONS GÉNÉRALES

### NOTICE D'INFORMATION

E-Protect est composé des contrats suivants :

- « E-Protect Assurances » n° AK3 souscrit auprès de Europ Assistance société anonyme au capital de 35 402 785 euros, Entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, sise 1 promenade de la Bonnette, 92230 GENNEVILLIERS.
- « E-Protect Protection Juridique » souscrit, pour le service de protection juridique, auprès de Matmut Protection Juridique, société anonyme à directoire et conseil de surveillance au capital de 7 500 000 € entièrement libéré, immatriculée au RCS de ROUEN sous le numéro 423 499 391, dont le Siège social est sis 66 rue de Sotteville – 76100 ROUEN, entreprise régie par le Code des Assurances.
- « E-Protect E-reputation » souscrit auprès de Zen Réputation, marque commerciale déposée et exploitée par WOSHÉO, SAS

au capital de 44015 euros, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 519 640 684, dont le siège social est situé 66 avenue des Champs Elysées, 75008 Paris.

Ces contrats ont été souscrits par la Société 1688, dont le siège social est situé 14, boulevard Haussmann, à Paris (75009), immatriculée au RCS de Paris sous le N°17 831 368, à l'ORIAS sous le n° 10 053 461 par l'intermédiaire du Courtier Gestionnaire Gras Savoye, société de courtage en assurances, inscrite à l'ORIAS sous le numéro 07001707 dont le siège social est Immeuble Quai 33. 33/34 quai de Dion Bouton. CS 70001. 92814 Puteaux Cedex, SARL au capital de 1 432 600 €, RCS Nanterre 311 248 637.

La Société 1688, Europ Assistance, Matmut et Gras Savoye sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel (ACP) - 61, rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09.

### 1. Définitions au sens des contrats souscrits

- **Assuré** : personne physique majeure résidant en France métropolitaine, qui a souscrit au programme « e-Protect » en cours de validité, et propriétaire de la Clé numérique.
- **Clé numérique garantie** : la clé USB DEMAT STORE de l'Assuré, acquise neuve en France, objet de l'adhésion, dont le numéro est porté sur le Certificat d'adhésion du Programme E-Protect. En cas de changement ultérieur de la dite Clé numérique, la Clé numérique garantie sera la dernière Clé DEMAT STORE acquise neuve en France par l'Assuré pendant la période d'adhésion, ou la Clé numérique de remplacement fournie à l'Assuré par l'Assureur.
- **Clé numérique de remplacement** : la Clé USB neuve de modèle identique à la Clé numérique garantie, ou si cette clé n'est plus commercialisée ou disponible, une clé USB équivalente, éligible au programme « E-Protect », possédant au minimum les mêmes caractéristiques techniques.
- **Déchéance** : la sanction consistant à priver l'Assuré, dans la limite de l'article L.113-2 du Code des assurances, du bénéfice des présentes Garanties, en cas de non-respect de l'une de ses obligations ayant causé un préjudice à l'Assureur.
- **Domicile** : le lieu de résidence principale et habituelle de l'Assuré, dont l'adresse figure sur son avis d'imposition.
- **Domage matériel accidentel** : toute détérioration totale ou partielle, extérieurement visible, nuisant au bon fonctionnement de la Clé numérique garantie, et résultant d'un événement soudain, imprévisible, extérieur.
- **France** : il faut entendre la France métropolitaine
- **Papiers d'identité** : la Carte Nationale d'Identité ou étrangère, le Passeport, le permis de conduire, la carte de séjour temporaire, la carte de résident, le certificat de résidence de ressortissant algérien, la carte de ressortissant d'un Etat membre de l'Union européenne ou de l'Espace économique européen.
- **Perte par suite d'un événement de force majeure** : la perte provoquée par un événement irrésistible, imprévisible et extérieur, empêchant la récupération physique de la chose perdue.
- **Sinistre** : tout événement susceptible au sens du présent Contrat de mettre en œuvre une garantie.
- **Tiers** : toute personne autre que l'Assuré, son conjoint non séparé, son concubin notoire ou partenaire signataire d'un Pacte Civil de Solidarité ainsi que leurs enfants respectifs à charge au sens fiscal du terme, non autorisée par l'Assuré à utiliser la Clé numérique garantie
  - **Vol** : une soustraction frauduleuse de la Clé numérique garantie par un tiers avec ou sans violence. Le Vol garanti est le Vol par effraction, le Vol par agression ou le Vol à la sauvette.
- **Vol par effraction** : Vol de la Clé numérique garantie impliquant un forçage, une dégradation ou destruction de tout dispositif de fermeture extérieure, d'un local immobilier clos et couvert, d'une habitation, d'un véhicule, d'un bateau ou d'un aéronef, commis par un Tiers.
  - **Vol par agression**: Toute menace ou violence physique exercée par un Tiers en vue de déposséder l'Assuré de la Clé numérique garantie.
- **Vol à la sauvette** : Acte frauduleux, commis par un Tiers, consistant à soustraire la Clé numérique garantie se trouvant à portée de main – moins d'1(un) mètre- de l'Assuré en s'en emparant sans violence physique ou morale et à l'insu de l'Assuré.
- **Usure** : la détérioration progressive de la Clé numérique garantie, ou d'un ou plusieurs de ses éléments constitutifs, du fait de l'usage-conforme aux instructions constructeur-qui en est fait.

## 2. Les garanties du programme « E-Protect »

### a) « E-Protect Assurances »

**1. Objet de la garantie :** Les garanties couvrent, pour la Clé numérique garantie, les Sinistres suivants :

-En cas de Vol ou Dommage matériel accidentel de la Clé numérique garantie : la Clé numérique garantie sera échangée par une Clé numérique de remplacement.

-En cas de Perte par suite d'un événement de force majeure ou de Vol des Papiers d'identité de l'Assuré : l'Assureur remboursera à l'Assuré les frais de renouvellement des Papiers d'identité.

-En cas de Vol des clés de la porte d'entrée du Domicile de l'Assuré : l'Assureur remboursera à l'Assuré les frais de fabrication de nouvelles clés de son Domicile.

dans les limites et selon les conditions et cas d'exclusions décrits aux articles 2 à 7 ci-après.

### 2. Exclusions :

-Les dommages matériels imputables à des causes d'origine interne, ou liés à l'Usure, ou à l'oxydation ou à l'encrassement, quelle qu'en soit la cause, des composants.

-Les dommages causés aux parties extérieures de la Clé numérique garantie ne nuisant pas au bon fonctionnement de celui-ci, tels que rayures, écaillures, égratignures.

-Les dommages résultant de la modification des caractéristiques d'origine de la Clé numérique garantie.

-Les dommages consécutifs à l'immersion de la Clé numérique garantie, dans un élément liquide, ou à la projection, d'un élément liquide sur la Clé numérique garantie.

-Les dommages résultant du non-respect des instructions d'utilisation et d'entretien figurant dans la notice du constructeur de la Clé numérique garantie.

-L'oubli, volontaire ou par négligence.

-Le vol par négligence ou la disparition

-La faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré ou de toute autre personne qu'un Tiers.

-La perte de données, fichiers, ou logiciels utilisés ou contenus par la Clé numérique garantie, à la suite d'un Sinistre, ainsi que ses conséquences directes ou indirectes.

-Les conséquences de la guerre civile ou étrangère, d'insurrection, ou de la confiscation par les autorités, émeutes, catastrophes naturelles.

-Les conséquences de la désintégration de l'atome.

-Les frais engagés sans l'accord de l'Assureur, ou non expressément prévus par les présentes Dispositions Générales.

-Les frais non justifiés par des documents originaux.

-Les Sinistres survenus en dehors des dates de validité du Programme e-Protect.

### 3. Montant maximum de la garantie (par Assuré) :

-En cas de Perte par suite d'un événement de force majeure ou de Vol des Papiers d'identité =

**150EUROS TTC au maximum par an et par Sinistre**

- En cas de Vol des clés du Domicile de l'Assuré = **150EUROS TTC maximum par an et par Sinistre**

**4. Territorialité :** Les garanties d'assurance du présent contrat sont exécutées en France.

### 5. En cas de Sinistre :

**Sous peine de Déchéance (sauf cas fortuit ou de force majeure), l'Assuré doit, dès qu'il constate un Sinistre:**

- **déclarer dans les cinq jours ouvrés le Sinistre au courtier gestionnaire Gras Savoye en téléphonant au 0811.91.07.81, (coût d'un appel local depuis un poste fixe en France métropolitaine) du lundi au vendredi de 8h à 18h (sauf les jours fériés)**

- **en cas de Vol : faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes.**

- **Adresser par écrit les éléments demandés, accompagnés des justificatifs listés à l'article 6 ci-après :**

En cas de Vol ou Dommage matériel accidentel de la Clé numérique garantie à **Gras Savoye-E-Protect TSA 30001 45911 Orléans Cedex 9**

En cas de Perte par suite d'un événement de force majeure ou Vol des Papiers d'identité ou Vol des clés du Domicile à **Gras Savoye E-Protect TSA 40002 45911 Orléans Cedex 9**

### 6. Détermination de l'indemnité – Pièces à fournir :

Le montant de l'indemnité est calculé sur la base des éléments suivants que l'Assuré doit fournir au courtier gestionnaire Gras Savoye :

- **En cas de Dommage matériel accidentel de la Clé numérique :** une déclaration sur l'honneur précisant les circonstances exactes du Sinistre (notamment date, heure et lieu du Sinistre)

- **En cas de Vol de la Clé numérique :** le récépissé du dépôt de plainte pour vol auprès des Autorités compétentes mentionnant les références de la Clé numérique garantie ainsi que les circonstances exactes du Vol.

-**En cas de Perte par suite d'un événement de force majeure ou Vol des Papiers d'identité :** le récépissé du dépôt de plainte pour vol ou Perte auprès des Autorités compétentes mentionnant les circonstances exactes du Vol ou Perte des Papiers d'identité ainsi que la facture originale des frais engagés pour le renouvellement des Papiers d'identité volés ou perdus

-**En cas de Vol des clés du Domicile :** le récépissé du dépôt de plainte pour vol auprès des Autorités compétentes mentionnant les circonstances exactes du Vol des clés du Domicile ainsi que la facture originale des frais engagés pour la fabrication de nouvelles clés du Domicile.

### 7. Délai de paiement de l'indemnité :

Concernant les garanties délivrées en cas de Perte par suite d'un événement de force Majeure ou Vol des Papiers d'identité ou en cas de Vol des clés du Domicile, le règlement

interviendra dans un délai de 15 jours à partir de l'accord entre le courtier gestionnaire Gras Savoye et l'Assuré ou de la décision judiciaire exécutoire.

### 8. Fausses déclarations :

Toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de la part de l'Assuré portant sur les éléments du risque ou du Sinistre expose l'Assuré aux sanctions prévues par le code des assurances, c'est-à-dire, la réduction du droit à indemnités ou nullité du contrat (articles L113-8 et L 113-9 du Code des assurances).

### 9. Réclamations – Litiges :

Pour toute difficulté relative à l'exécution de l'adhésion au présent contrat d'assurance, l'Assuré doit adresser par écrit au Courtier Gestionnaire à l'adresse suivante :

**Gras Savoye E-Protect - Service Réclamations –2 rue de Gourville – 45911 Orléans Cedex 9.**

Si le délai de traitement doit excéder les dix jours ouvrés, une lettre d'attente lui sera adressée dans ce délai. Une réponse écrite à la réclamation sera transmise dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de la réclamation initiale.

Si la réponse donnée ne le satisfait pas, l'Assuré peut écrire au service Qualité d'Europ Assistance, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex. Les dispositions du présent paragraphe s'entendent sans préjudice des autres voies d'actions légales

### 10. Subrogation :

Après avoir engagé des frais dans le cadre de ses garanties d'assurance, Europ Assistance est subrogée dans les droits et actions que l'Assuré peut avoir contre les tiers responsables du Sinistre, comme le prévoit l'article L 121-12 du Code des assurances. La subrogation est limitée au montant des frais que l'Assureur a engagé en exécution du présent contrat

### 11. Prescription :

En vertu des articles L 114-1 et L 114-2 du Code des assurances, toute action concernant ce contrat, qu'elle émane de l'Assuré ou de l'Assureur, est prescrite dans un délai de 2 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 prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par lui.

La prescription peut être interrompue par:

- La désignation d'experts ;
- L'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception
- La saisie d'un tribunal même en référé ;
- Toute cause ordinaire d'interruption de la prescription, tel que prévu aux articles 2240 et suivants du code civil.

### 12. Informatique et Libertés

Toutes les informations recueillies par EUROP ASSISTANCE FRANCE, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex, lors de la délivrance des garanties sont nécessaires à l'exécution des engagements pris à l'égard de l'Assuré.

A défaut de réponse aux renseignements demandés, EUROP ASSISTANCE sera dans l'impossibilité de fournir le service dont l'Assuré souhaite bénéficier.

Ces informations sont uniquement réservées aux services d'EUROP ASSISTANCE FRANCE en charge du contrat de l'Assuré et pourront être transmises pour les seuls besoins de la réalisation du service à des prestataires ou partenaires d'EUROP ASSISTANCE FRANCE.

EUROP ASSISTANCE FRANCE se réserve également la possibilité d'utiliser les données personnelles de l'Assuré à des fins de suivi qualité ou d'études statistiques.

L'Assuré dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations lui concernant en écrivant à : Europ Assistance France - Service Qualité, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex.

Si pour les besoins de la réalisation du service demandé, un transfert des informations concernant l'Assuré est réalisé en dehors de la Communauté Européenne, EUROP ASSISTANCE FRANCE prendra des mesures contractuelles avec les destinataires afin de sécuriser ce transfert.

Par ailleurs, L'Assuré est informé que les conversations téléphoniques qu'ils échangeront avec EUROP ASSISTANCE FRANCE pourront faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels. Ces conversations sont conservées deux mois à compter de leur enregistrement.

## b) « E-protect Protection Juridique »

### Préambule : Les définitions mentionnées ci-dessous concernent exclusivement les garanties de « PROTECTION JURIDIQUE - « USURPATION D'IDENTITE ET UTILISATION FRAUDULEUSE DES DONNEES ET MOYENS DE PAIEMENT »

**Assuré** : En votre qualité de souscripteur du contrat E-PROTECT, vous bénéficiez en inclusion des garanties « PROTECTION JURIDIQUE - « USURPATION D'IDENTITE ET UTILISATION FRAUDULEUSE DES DONNEES ET MOYENS DE PAIEMENT ».

Plus généralement, s'ils vivent sous le toit de votre résidence principale, les personnes suivantes bénéficient aussi desdites garanties :

- Votre conjoint,
- vos enfants mineurs
- vos enfants majeurs, célibataires, sans ressources personnelles.

**Conjoint** : les personnes mariées, unies par un pacte civil de solidarité vivant sous le même toit de telle sorte qu'elles puissent être communément regardées comme formant un couple.

**Tiers** : les personnes qui n'ont pas la qualité d'assuré au titre de ce contrat

**Conflit d'intérêts** : toute situation dans laquelle la garantie est également accordée à la personne dont les intérêts sont opposés aux vôtres,

**Frais irrépétibles** : les frais que vous engagez personnellement afin de défendre vos intérêts en justice et susceptibles de faire l'objet d'une indemnisation par le juge au titre des articles 700 du Code de Procédure Civile, 375 et 475-1 du Code de Procédure Pénale ou L 761-1 du Code de la Justice Administrative,

**Dépens** : les frais dont le coût est réglementé et tarifé par une loi ou un décret, engagés à l'occasion d'une action judiciaire,

**Sinistre** : litige ou différend concrétisé par le refus opposé à une réclamation dont vous êtes l'auteur ou le destinataire.

La garantie vous permet de bénéficier d'une information juridique et d'une protection juridique.

L'information juridique est délivrée par téléphone uniquement, dans les domaines du droit exposés ci-dessous. En cas de litige identifié et dans un domaine couvert par votre contrat, une demande d'ouverture de dossier en protection juridique peut être faite.

### 1. L'information juridique

Le service d'Information Juridique est disponible au 0.811.91.07.81 (**coût d'un appel local depuis un poste fixe en France métropolitaine**) du lundi au vendredi de 8 h à 18 h sans interruption (sauf jours fériés).

« E-Protect Protection Juridique » s'engage sur le traitement de la demande dès réception de l'appel entrant.

Le dossier comprenant :

- La validation de l'accès au service,
- La consignation,
- La recherche et le rappel si nécessaire,
- La qualification de la demande,
- L'envoi de courriers types.

Dans le cadre d'un appel au service d'information juridique, en cas de litige couvert identifié, une demande d'ouverture de dossier peut être faite auprès du service de protection juridique.

Pour ce faire, le juriste réalise les démarches suivantes :

- Qualification du litige
- Validation de l'éligibilité au service de Protection juridique
- Validation du champ d'application du contrat de Protection Juridique au regard du litige exposé

#### 1.1. Traitement d'un appel juridique

Le dossier fait l'objet d'une consignation, synthèse de l'entretien entre le juriste et l'Assuré. Cette synthèse comprend l'exposé des faits présentés oralement, les réponses apportées oralement et, si nécessaire, les éléments du fond documentaire indiqués par le juriste au regard des éléments fournis.

### 1.2. Périmètre d'intervention

CHAMPS D'APPLICATION ET DOMAINES DE DROIT PARTICULIERS, HABITATION LOGEMENT, JUSTICE, FAMILLE VIE SOCIO PROFESSIONNELLE, INTERESSEMENT FISCALITE CONSOMMATION VIE PRATIQUE

### 1.3. Territorialité :

S'applique lorsque l'évènement à l'origine du litige ou différend s'est produit en France uniquement.

### 1.4. Exclusions :

- La prestation d'information juridique exclut :

Tout conseil, toute consultation juridique personnalisée ou tout examen de cas particulier, toute étude ou réponse écrite. Toute prise en charge de litige, toute prise en charge de frais, rémunération de services ou de garanties, de même que toute avance de fonds, toute prestation attachée à une opération d'assurance protection juridique ou pouvant être qualifiée comme telle concernant le domaine particulier des renseignements financiers, l'information juridique, ne pourra procéder à aucune étude comparative sur la qualité des contrats, services, taux pratiqués par les établissements financiers, et exclut toute présentation ou exposé préférentiel d'un produit particulier par rapport à un autre. Les informations du service d'information juridique ne peuvent aucunement se substituer aux intervenants habituels que sont les conseils juridiques tels que les avocats. Toute information et/ou conseil sur la gestion par GRAS SAVOYE d'un dossier en cours ou non.

## 2. La protection juridique

En cas de litige ou de différend garanti, « E-Protect Protection Juridique » s'engage à :

-pourvoir à la défense pénale de l'Assuré,

-assurer sa défense en cas de réclamation amiable ou contentieuse d'un tiers,

-réclamer l'indemnisation de son préjudice, la restitution de ses biens, la reconnaissance de ses droits.

- fournir à l'Assuré les avis et services appropriés à la recherche d'une solution amiable,

- participer à la prise en charge des frais et honoraires de l'avocat et/ou de la personne qualifiée saisi(s) pour défendre ses intérêts lorsqu'en cas d'échec des démarches amiables, son recours ou sa défense nécessite une action en justice, ou lorsqu'il est pénalement poursuivi.

### 2.1 Domaines couverts par la protection juridique

En cas d'usurpation d'identité avérée, permettre à l'Assuré de faire valoir ses droits :

-à l'égard de l'auteur ou du complice de l'usurpation d'identité lorsque ces derniers ont été identifiés et sont l'objet de poursuites devant les juridictions répressives,

-à l'égard d'une administration, d'un établissement bancaire ou d'un organisme de crédit lorsque, suite à l'usurpation d'identité dont il est victime, il doit apporter la preuve de son identité.

- **Par « Usurpation d'identité »** : lorsque l'Assuré est victime des agissements d'une personne physique ou morale qui, délibérément, a soutiré des informations confidentielles et pris son identité dans le but de réaliser des actions ou opérations frauduleuses, de percevoir des sommes indues, d'accéder à des droits indus ou de commettre, en son nom, des actes délictueux ou criminels.

En cas d'Utilisation frauduleuse des données et des moyens de paiement, permettre à l'Assuré de faire valoir ses droits :

- à l'égard de l'auteur ou du complice de l'utilisation frauduleuse des moyens de paiement lorsque ces derniers ont été identifiés et sont l'objet de poursuites devant les juridictions répressives,

-à l'égard d'un établissement bancaire, d'un organisme de crédit lorsqu'il a été victime de l'utilisation frauduleuse de ses moyens de paiement.

- **Par « utilisation frauduleuse des données et des moyens de paiements »** : lorsque l'Assuré est victime des agissements d'une personne physique ou morale qui a obtenu et utilisé frauduleusement ses numéros de carte bancaire, code d'identification, mot de passe... ou contrefait ses moyens de paiement (phishing, capture des données notamment), afin de réaliser des achats sur Internet ou par correspondance, de percevoir des sommes indues, de souscrire un crédit et, plus généralement, d'accéder à des droits indus ou de commettre, en son nom, des actes délictueux ou criminels

### 2.2 Territorialité :

S'applique lorsque l'évènement à l'origine du litige ou différend s'est produit en France uniquement

### 2.3 Exclusions

- **La protection juridique n'intervient pas en cas de Litige ou de différend :**

**Dont les éléments constitutifs étaient connus de l'Assuré antérieurement à la souscription du contrat E-PROTECT ou à la prise d'effet du contrat collectif d'assurance de Protection Juridique nous liant à GRAS SAVOYE, Résultant de la volonté de l'Assuré de s'opposer, en dehors de tout motif légitime, au respect d'une disposition**

**légale ou réglementaire ou à l'exécution d'une obligation contractuelle,**

**Résultant d'une fraude ou d'une violation délibérée des obligations de l'Assuré vis-à-vis des organismes sociaux, des administrations, de tout établissement bancaire ou établissement de crédit,**

**Mettant en cause la responsabilité civile de l'Assuré couverte par un contrat d'assurance ou devant faire l'objet d'une assurance obligatoire,**

**Relatifs à :**

- **l'expression d'opinions politiques, syndicales, religieuses, philosophiques ou à l'exercice de telles activités,**

- **la gestion du patrimoine de l'Assuré par un tiers, à l'acquisition ou à la cession de parts sociales ou de valeurs mobilières,**

- **des contrats conclus par voie électronique lorsque l'émetteur de l'offre est domicilié à l'étranger.**

**Opposant l'Assuré à certaines personnes physiques ou morales : Matmut Protection Juridique, GRAS SAVOYE et ses employés, INTER MUTUELLES ASSISTANCE TECHNOLOGIES et ses employés, toute entreprise d'assurance pour l'exécution des contrats d'assurance vous liant à cette entreprise, toute entreprise d'assistance, toute Mutuelle et tout établissement ou tout service soumis aux dispositions du Livre II et/ou du Livre III du Code de la Mutualité, et leurs employés,**

**Ayant un intérêt financier inférieur à 230 € ou nécessitant une intervention devant les tribunaux lorsque la somme à récupérer ou qui est réclamée à l'assuré, en principal, est inférieure à 500 €,**

**Relevant du Conseil d'État ou de la Cour de Cassation et ayant un intérêt financier inférieur à 3 000 €,**

**Fondés sur les articles 1382 à 1386 du Code Civil, qu'il s'agisse de votre défense ou de votre recours.**

### 2.4. Montant maximum de la garantie (par Assuré) :

Prise en charge dans la limite des plafonds de garantie et montants indiqués dans les tableaux ci-dessous.

### 2.5. Frais, honoraires et dépens garantis :

Le montant de l'indemnité est calculé sur la base des éléments suivants.

**Pour défendre et faire valoir les droits de l'Assuré à l'amiable :**

-les frais relatifs aux avis et services qu'elle lui fournit elle-même,

-les frais et honoraires de la personne qualifiée et/ou de l'avocat qu'il a choisi(s), mais seulement en cas de conflit d'intérêts ou lorsque son adversaire est lui-même défendu par un avocat.

**Pour défendre et faire valoir les droits de l'Assuré en justice :**

-les frais et honoraires de la personne qualifiée et/ou de l'avocat en charge de ses intérêts,

-les frais de procédure,

-les sommes qui pourraient être mises à sa charge au titre des dépens et/ou des frais irrépétibles

Ces frais et sommes sont pris en charge :

- si l'action en justice qui en est la cause a été décidée en accord avec Matmut Protection Juridique ou a été admise par une décision d'arbitrage,

## E-PROTECT- CONDITIONS GÉNÉRALES

- si l'Assuré a passé outre à la décision que Matmut Protection Juridique lui a proposée ou à l'avis de l'arbitre pour le litige ou différend qui est à leur origine et a obtenu une décision de justice plus favorable à ses intérêts,
- en cas de conflit d'intérêts ou de défense pénale

En revanche, ces frais, honoraires et sommes ne sont pas pris en charge s'ils ont été engagés avant la déclaration du litige ou différend, sauf s'ils ont été rendus nécessaires par une mesure conservatoire d'urgence.

Les cautions pénales, les dommages et intérêts, les astreintes, les pénalités de retard, les clauses pénales, les amendes, leurs accessoires et majorations ainsi que les frais de recouvrement auxquels l'Assuré pourrait être condamné, le droit de recouvrement ou d'encaissement à la charge du créancier prévu par l'article 10 du Décret du 12 décembre 1996 portant fixation du tarif des huissiers de justice en matière civile et commerciale ne sont jamais pris en charge

**Les plafonds et montants garantis sont applicables pour un même sinistre. Constitue un même sinistre, l'ensemble des demandes ou réclamations auxquelles il a été opposé un refus**

### 1. Défense amiable des droits de l'Assuré (Défense civile et Recours amiable) (1)

A. Plafond de garantie : 4600€ (pour l'ensemble des frais relatifs à la défense amiable des droits de l'Assuré)	
B. Montants garantis (hors taxes) :	
- Honoraires d'avocat (pour l'ensemble de l'intervention de l'avocat)	358€
- Expertise matérielle	114€
(1) Les frais de défense amiable engagés par l'Assuré ne sont pris en charge qu'en cas de survenance d'un conflit d'intérêts tel que défini au présent contrat ou lorsque l'adversaire de l'Assuré est lui-même défendu par un avocat.	

### 2. Défense des droits de l'assuré en justice, médiation, arbitrage ou devant une commission

A. Plafond de garantie : 10 000€			
B. Montants garantis (hors taxes) :			
		<b>Cours de Paris et Versailles</b>	<b>Autres Cours</b>
- Dépôt de plainte avec constitution de partie civile		427€*	399€*
- Démarche au Parquet pour obtention de procès-verbaux		100€	
- Tribunaux de police		629€*	608€*
- Tribunal correctionnel		717€*	685€*
- Chambre de l'instruction		611€*	591€*
- Procédure criminelle	- Assistance à l'instruction	492€	466€
	- Cour d'Assises : 1 <sup>ère</sup> instance ou appel (par jour d'audience dans la limite de cinq jours)	939€	939€
- CIVI		746€*	713€*
- SARVI		265€*	246€*
- Juge de proximité		604€*	579€*
Tribunal d'instance	- Compétence générale	604€*	579€*
	- Compétence spéciale et exclusive	724€*	692€*
- Tribunal de Grande Instance, Tribunal Administratif		746€*	713€*
- Tribunal de Commerce, Tribunal des Affaires de Sécurité Sociale		746€*	713€*
- Juge de l'Exécution		427€*	399€*
- Autres commissions et juridictions		746€*	713€*
- Référé	Expertise et/ou provision	462€*	440€*
	Autres référés (civil, administratif)	590€*	561€*
- Présentation ou défense à requête		326€	308€
- Incident devant le juge de la mise en état		390€	372€

- Cour d'Appel	-Référé 1 <sup>er</sup> président	590€*	568€*
	- Affaire au fond	746€*	713€*
	-Postulation	650€	
- Cour de Cassation et Conseil d'Etat	-Consultation	973€	
	-Mémoire	973€	
- Assistance à expertise (sur accord exprès de nos services)		492€	466€
- Assistance à instruction (sur accord exprès de nos services)		492€	466€
- Assistance avant instruction pénale		492€	466€
- Assistance à médiation y compris composition pénale et reconnaissance préalable de culpabilité		629€	608€
- Expertise comptable		952€	
- Expertise matérielle		114€	
- Déclaration de créance en cas de procédures collectives		265€	246€
- Arbitrage		746€	713€
- Transaction : identique aux honoraires dus en cas de procédure au fond devant la juridiction compétente			

\* Cette somme est accordée pour l'ensemble de la procédure devant cette juridiction ou cette commission, y compris toute démarche – ou phase- préalable, obligatoire ou non. Elle concerne tous les honoraires et frais, notamment la préparation du dossier, la plaidoirie et les frais inhérents à la gestion du dossier.

### 2.6 Obligations de l'assuré

L'Assuré soit :

- communiquer à Matmut Protection Juridique l'intégralité des renseignements et documents se rapportant au litige ou différend déclaré,
- lui faire connaître l'existence d'autres assurances portant sur le même risque.

**En cas de communication tardive, Matmut Protection Juridique pourra lui réclamer une indemnité proportionnelle au préjudice que ce manquement lui aura causé.**

**L'Assuré peut encourir la perte du droit à garantie, lorsque de mauvaise foi :**

- il a fait de fausses déclarations sur la nature, les causes, les circonstances d'un litige ou d'un différend,
- il a employé ou remis des documents qu'il savait mensongers ou frauduleux

### 2.7. Réclamations – Litiges :

Information de l'Assuré sur les modalités d'examen des réclamations conformément à la Recommandation de l'Autorité de Contrôle Prudenciel du 15 décembre 2011.

#### • Définition

Constitue une réclamation l'expression d'un mécontentement ou d'une insatisfaction à l'égard de Matmut Protection Juridique.

Une demande de service ou de prestation, une demande d'information ou de clarification ou une demande d'avis n'est pas considérée comme une réclamation.

#### Modalités de traitement des réclamations

- Recours hiérarchique et médiation interne

##### *Recours hiérarchique*

En cas de désaccord entre Matmut Protection Juridique et l'Assuré à l'occasion du règlement d'un sinistre, l'Assuré doit tout d'abord s'adresser à la personne qui est à l'origine de ce désaccord.

C'est le gestionnaire de son sinistre qui lui répond.

Si la réponse obtenue ne satisfait pas l'Assuré, une nouvelle réclamation est soumise au responsable hiérarchique du décisionnaire initial. Il examine le bien-fondé de sa requête.

Enfin, si cette démarche ne permet pas de mettre un terme au différend, l'Assuré peut solliciter la Direction concernée ou le service « Réclamations », 66 rue de Sotteville, 76030 ROUEN CEDEX 1, à moins qu'ils n'aient déjà été signataires de la réponse qui lui a été apportée.

##### *Médiation interne*

En cas d'échec du recours hiérarchique ci-avant, l'Assuré a la possibilité de s'adresser au Médiateur Interne du Groupe Matmut, 66 rue de Sotteville, 76030 ROUEN CEDEX 1.

##### *Délais de réponse*

A chaque stade de la procédure décrite ci-avant, un courrier lui est adressé dans les 10 jours ouvrés suivant la réception de votre réclamation. Il lui fait part de la position retenue ou, si sa demande nécessite une instruction complémentaire, l'avise du délai dans lequel la décision lui sera communiquée.

Matmut Protection Juridique s'engage à lui répondre au plus tard dans le délai de deux mois à compter de la réception de sa réclamation.

- Médiateur externe

##### *Modalités de saisine*

Si le désaccord persiste après la réponse du Médiateur interne du Groupe Matmut, l'Assuré peut, à la condition qu'aucune action contentieuse n'ait été engagée à ce stade, saisir directement le Médiateur du Groupement des Entreprises Mutuelles d'Assurances (Le Médiateur du GEMA, 9 rue de Saint-Petersbourg, 75008 PARIS).

Sa demande doit obligatoirement être formulée par écrit et comporter les informations nécessaires au traitement (copie des courriers échangés avec Matmut Protection Juridique et notamment de la décision du Médiateur Interne du Groupe Matmut).

##### *Délais de réponse*

Le Médiateur du GEMA rend un avis motivé dans les 6 mois suivant la date à laquelle il a été saisi et le transmet aux deux parties (l'Assuré et Matmut Protection Juridique).

L'engagement d'une procédure de médiation à son initiative ou avec son accord entraîne la suspension automatique des délais de prescription en cours jusqu'au rendu de l'avis du médiateur. A l'issue de la médiation, l'Assuré conserve tous ses droits à l'introduction d'une éventuelle action contentieuse

### 2.8. Arbitrage

En cas de désaccord entre l'Assuré et Matmut Protection Juridique sur les mesures à prendre pour le règlement du litige ou du différend, l'Assuré peut recourir à la procédure d'arbitrage.

Dans ce cas :

- un arbitre est désigné d'un commun accord entre l'Assuré et Matmut Protection Juridique ou, à défaut, par le Président du Tribunal de Grande Instance du domicile de l'Assuré statuant en la forme des référés.

- sauf décision contraire du Président du Tribunal de Grande Instance statuant en la forme des référés, les frais exposés pour la mise en œuvre de cette procédure sont à la charge de Matmut Protection Juridique, dans la limite des montants indiqués en annexe du présent contrat.

Ces sommes, si elles sont engagées, s'ajoutent au plafond de garantie.

Matmut Protection Juridique s'engage à accepter les conclusions de l'arbitre

### 2.9. Subrogation

Toutes sommes obtenues en remboursement des dépens, des frais et honoraires exposés pour le règlement du litige ou différend reviennent à l'Assuré par priorité, lorsqu'à ce titre des dépenses sont restées à la charge de l'Assuré. Elles sont versées dès règlement par la partie qui succombe.

Matmut Protection Juridique est subrogée dans vos droits, conformément aux articles L 121-12 et L 127-8 du Code des Assurances, dans les autres cas.

Si la subrogation ne peut plus s'exercer de votre fait, Matmut Protection Juridique est alors libérée de tout engagement

### 2.10. Prescription

Toute action dérivant du présent contrat, qu'il s'agisse de sa validité ou de son exécution, est prescrite par deux ans à compter de l'événement qui lui donne naissance, dans les

conditions déterminées par les articles L.114-1, L.114-2 et L.114-3 du Code des Assurances.

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'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 peut être interrompue :

• Par l'une des causes ordinaires :

- la reconnaissance par le débiteur du droit du créancier (article 2240 du Code Civil),
- une demande en justice, même en référé, même portée devant une juridiction incompétente ou annulée par l'effet d'un vice de procédure (article 2241 du Code Civil),
- un acte d'exécution forcée (article 2244 du Code Civil),

• Ainsi que dans les cas suivants :

- la désignation d'un expert à la suite d'un sinistre,
- l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception par l'Assuré à Matmut Protection Juridique en ce qui concerne le règlement des frais, honoraires et sommes garantis.

Les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription biennale, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

### 2.11. Informatique et Libertés

Conformément à la législation sur la protection des données personnelles, GRAS SAVOYE, en sa qualité de Courtier Gestionnaire, se chargera de toutes les formalités administratives et de l'ensemble des obligations liées à son statut à l'égard des souscripteurs du contrat E-PROTECT.

Les supports informatiques et documents qui seront, le cas échéant, fournis par GRAS SAVOYE à Matmut Protection Juridique resteront la propriété de GRAS SAVOYE.

Les données contenues dans ces supports et documents seront strictement couvertes par le secret professionnel (article 226-13 du code pénal), de même que toutes les données dont Matmut Protection Juridique pourraient prendre connaissance à l'occasion de l'exécution du présent Contrat.

Conformément à l'article 34 de la loi informatique et libertés modifiée, Matmut Protection Juridique s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations qui pourraient lui être communiquées, et notamment empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.

Matmut Protection Juridique s'engage donc à respecter les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel:

Ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations qui lui seraient confiés, à l'exception de celles nécessaires à l'exécution de la présente prestation prévue au contrat, l'accord préalable du maître du fichier étant nécessaire,

Ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées au présent contrat,

Ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales,

Prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution du contrat,

Prendre toutes mesures de sécurité, notamment matérielle, pour assurer la conservation et l'intégrité des documents et informations traités pendant la durée du présent contrat,

En fin de contrat, à procéder à la destruction de tous fichiers manuels ou informatisés stockant les informations saisies.

GRAS SAVOYE se réserve le droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour constater le respect des obligations précitées par Matmut Protection Juridique.

En cas de non-respect des dispositions précitées, la responsabilité de Matmut Protection Juridique pourra être également engagée sur la base des dispositions des articles 226-17 et 226-22 du code pénal.

GRAS SAVOYE pourra prononcer la résiliation immédiate du contrat, sans indemnité en faveur du titulaire, en cas de violation du secret professionnel ou de non-respect des dispositions précitées.

### c) « E-protect E-reputation »

#### 1. Objet de la garantie :

L'atteinte à l'e-réputation consiste en une divulgation illégale sur internet d'informations relatives à la vie privée de l'Assuré, sur les supports de communication tels que décrits ci-dessous, qui lui est préjudiciables.

Les supports de communication sont les suivants : photographie, d'un écrit, d'une vidéo, d'une déclaration publiés sur un blog, forum de discussion, réseau social, site web.

Cette divulgation doit être constitutive d'une diffamation ou d'une injure dans le cadre de la seule vie privée de l'Assuré.

Les documents, contenus ou informations illégalement divulgués doivent avoir été obtenus à l'insu de l'Assuré ou sans son autorisation et ne pas avoir été réalisés par lui-même en présence du public.

**Exemples :**

*Utilisation d'une photo de l'Assuré prise dans un lieu public sans votre autorisation pour illustrer une tribune à caractère sectaire.*

*L'Assuré est victime de diffamation sur un site internet*

*Utilisation de son nom et prénom sans son autorisation*

*Publication de données personnelles sans son autorisation*

*L'assuré est victime d'injures sur un site internet*

#### 2. Exclusions :

**toute atteinte à l'e-réputation découlant d'actions entreprises par l'Assuré ou par des tiers, personnels ou professionnels, en vue de rétablir une atteinte à l'e-réputation au sens du présent document; toute atteinte à l'e-réputation découlant d'accidents causés par l'Assuré ne respectant pas la réglementation impérative en cas de circulation avec un moyen autre qu'un véhicule terrestre à moteur; toute atteinte à l'e-réputation découlant de tout dommage que l'Assuré s'est intentionnellement causé; toute atteinte à l'e-réputation résultant d'une tentative de suicide ou du suicide de l'Assuré; toute atteinte à l'e-réputation résultant d'événements liés à une participation violente à des événements exceptionnels; toute atteinte à l'e-réputation résultant de dommages ou aggravations de dommages survenant dans le cadre de la guerre civile ou d'une guerre étrangère; toute atteinte à l'e-réputation résultant d'événements survenus sous l'emprise de stupéfiants; toute atteinte à l'e-réputation résultant d'événements survenus sous l'emprise de médicaments**

de nature à modifier le comportement; toute atteinte à l'e-réputation résultant d'événements survenus sous l'emprise d'un état alcoolique; toute atteinte à l'e-réputation résultant d'événements résultant d'expérimentations biomédicales; toute atteinte à l'e-réputation résultant de la diffusion d'informations par la presse; toute atteinte à l'e-réputation résultant de la diffusion d'informations relatives à une activité professionnelle; toute atteinte à l'e-réputation résultant de la diffusion d'informations ne se rapportant pas à la vie privée de l'Assuré; toute atteinte à l'e-réputation résultant de la participation à une association, à l'exception d'une participation à une association sportive; toute atteinte à l'e-réputation résultant de la diffusion d'informations liée à une prestation rémunérée ou une prestation ayant été réalisée dans un objectif de rémunération; toute atteinte à l'e-réputation résultant d'informations dont la diffusion par un tiers, constitutive d'une infraction pénale, n'a pas donné lieu de la part de l'Assuré à dépôt de plainte; toute atteinte à l'e-réputation résultant de données numériques que l'Assuré aurait librement réalisées dans un lieu public, auprès ou en présence du public; toute atteinte à l'e-réputation résultant d'informations que l'Assuré a lui-même publiées; toute atteinte à l'e-réputation résultant d'informations dont l'Assuré a autorisé la publication; toute atteinte à l'e-réputation résultant de données numériques liées à l'utilisation de logiciels de communication instantanée de type « Chat », qu'elles contiennent ou qu'elles ne contiennent pas de vidéos, images, ou extraits de webcam; toute atteinte à l'e-réputation résultant d'une question douanière ou fiscale; toute atteinte à l'e-réputation résultant de la mise en cause de l'Assuré pour dol ou toute autre tromperie volontaire ou involontaire; toute atteinte à l'e-réputation résultant d'actions liées à un mandat que l'Assuré aurait reçu; toute atteinte à l'e-réputation résultant de cautionnements que l'Assuré aurait donnés; toute atteinte à l'e-réputation résultant d'une activité religieuse, syndicale ou politique; toute atteinte à l'e-réputation résultant d'une activité liée à un mandat électif; toute atteinte à l'e-réputation résultant d'une usurpation d'identité que l'Assuré aurait lui-même réalisée; toute atteinte à l'e-réputation résultant d'une utilisation frauduleuse des moyens de paiement; toute atteinte à l'e-réputation résultant d'une poursuite ou de sanctions pénales liées à crime ou à un délit; toute atteinte à l'e-réputation résultant de l'application du présent contrat; toute atteinte à l'e-réputation effectuée sur un support de communication autre qu'un site web, forum de discussion, blog ou réseau social; toute atteinte à l'e-réputation résultant de la diffusion d'informations ne comportant pas d'éléments nominatifs de l'Assuré.

### 3. Mise à disposition d'un outil de veille « E-reputation »

Zen Réputation met à disposition de l'Assuré un outil de veille internet accessible depuis internet.

Cet outil lui permet de surveiller les nouvelles apparitions de contenu public sur internet, ainsi que de recevoir ces nouvelles apparitions directement par courrier électronique.

Cet outil permet à l'Assuré de détecter rapidement toute possibilité de dégradation de son e-réputation.

L'outil détecte les contenus publics publiés sur Internet et ne donne pas accès aux contenus que des sites internet rendraient privés et qui ne seraient pas accessibles depuis les moteurs de recherche les plus couramment utilisés.

L'outil détecte les nouveaux contenus publics en langue française sur la zone France.

### 4. Prestations délivrées à l'Assuré :

TRAITEMENT AMIABLE : par « un traitement amiable », on entend l'intervention pour une unique adresse URL (Uniform Ressource Locator) distincte.

- Dans la limite de 10 traitements amiables par an

PUBLICATION DE DONNEES : par « support », on entend adresse URL (Uniform Ressource Locator) distincte

- Dans la limite d'une publication de dix supports de données par an.

### 5. Territorialité :

TRAITEMENT AMIABLE : Monde entier

PUBLICATION DE DONNEES : France

### 6. En cas de sinistre :

Sous peine de déchéance (sauf cas fortuit ou de force majeure), L'Assuré doit, dès qu'il constate une atteinte à son « e-réputation » contacter le service de Zen Réputation au 0.811.91.07.81 (coût d'un appel local depuis un poste fixe en France métropolitaine) du lundi au vendredi de 8h à 18h (sauf les jours fériés)

- **Traitement amiable**

Dans le cas d'une validation de sinistre, Zen Réputation peut entrer en contact avec les correspondants des sites Internet ou les hébergeurs des sites internet afin de demander à l'amiable, le retrait de l'information préjudiciable de l'Assuré.

L'Assuré est informé qu'il donne mandat à Zen Réputation pour agir en son nom et qu'il devra le cas échéant fournir des justificatifs d'identité. En outre, l'Assuré est informé et ce nonobstant les dispositions de la clause responsabilité que Zen Réputation malgré tous ses efforts ne saurait être responsable de la réaction des tiers à l'égard de la demande de traitement amiable faite et Zen Réputation ne garantit pas le résultat de ses interventions.

La responsabilité de Zen Réputation ne saurait dès lors être engagée.

- **Service de publication des données**

Si la phase de traitement amiable n'aboutit pas Zen Réputation met en place des contenus sur internet optimisés pour le référencement naturel dans les moteurs de recherche sur des recherches effectuées depuis la France, sur la zone France, et parmi les résultats en langue française.

Les contenus sont définis en accord avec l'Assuré qui doit valider les contenus fournis par Zen Réputation afin que Zen Réputation puisse les publier. La mise en place des contenus est progressive et peut prendre de quelques semaines à plusieurs mois.

Zen Réputation met tout en œuvre pour assurer le rétablissement de la réputation de l'Assuré, il ne saurait toutefois anticiper la réaction des tiers dès lors les contenus publiés.

La responsabilité de Zen Réputation ne saurait dès lors être engagée.

### 7. Réclamations – Litiges :

Pour toute difficulté relative à l'exécution des services fournis par Zen Réputation, l'Assuré a la possibilité d'adresser une demande par courrier électronique à l'adresse mail [eproduct@zen-reputation](mailto:eproduct@zen-reputation). Si le délai de traitement doit excéder

les dix jours ouvrés, un mail d'attente lui sera adressé dans ce délai. Une réponse écrite à la réclamation sera transmise dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de la réclamation initiale

### 8. Conditions d'utilisations de l'outil de veille COMPTE ET IDENTIFICATION

#### PRINCIPE

L'Assuré pourra par la saisie de son login et de son mot de passe fournis par Zen Réputation par courrier électronique, accéder à son compte à l'adresse URL communiquée dans le courrier comprenant ses identifiants.

#### CODE D'ACCES

L'Assuré est seul responsable de la préservation et de la confidentialité des codes d'accès lui permettant d'accéder à son compte et des conséquences d'une divulgation involontaire à quiconque.

Aucune opération ne peut être effectuée sans les codes d'accès remis qui sont personnels et confidentiels.

L'Assuré s'engage à prendre toute mesure utile pour assurer cette parfaite confidentialité. En particulier, il incombe à l'Assuré de s'assurer qu'il a seul accès au courrier électronique comportant lesdits codes d'accès.

Toute utilisation du mot de passe implique de manière irréfragable une utilisation des services par l'Assuré.

L'Assuré s'engage à notifier sans délai à Zen Réputation toute perte, tout oubli ou toute révélation volontaire ou non à des tiers de son mot de passe par mél à l'adresse [eprotect@zen-reputation.com](mailto:eprotect@zen-reputation.com). Un nouveau mot de passe sera alors communiqué à l'Assuré par l'envoi d'un courrier électronique.

#### MISE EN GARDE

Les conditions générales du site Zen Réputation peuvent être amenées à changer. Dans ce cas, l'Assuré devra valider qu'il a lu et qu'il accepte les nouvelles conditions générales d'utilisation par un double clic positif lors de sa connexion.

L'Assuré s'engage à ne commettre aucun acte pouvant mettre en cause la sécurité informatique de Zen Réputation ou des autres utilisateurs.

L'Assuré s'engage à l'égard de Zen Réputation à lui notifier tout changement relatif à son adresse mail et reconnaît qu'à défaut, il restera seul responsable des conséquences de quelques natures que ce soit, qui pourraient en résulter.

#### DESCRIPTION DU SERVICE

Par « contenu public », on entend contenu déjà publié sur les moteurs de recherche les plus fréquemment utilisés en France.

Par « e-réputation » on entend l'image donnée par les contenus publics trouvés sur internet, relativement à une requête précise.

L'outil de veille proposé par Zen Réputation permet à l'Assuré de surveiller les nouvelles apparitions de contenu public sur internet, ainsi que de recevoir ces nouvelles apparitions de contenu directement par courrier électronique.

L'outil détecte les contenus publics publiés sur Internet et ne donne pas accès aux contenus que des sites internet rendraient privés et qui ne serait pas accessibles depuis les moteurs de recherche.

L'outil détecte exclusivement les nouveaux contenus publics en langue française sur la zone France, et ne garantit pas la détection sur d'autres zones géographiques ou autres langues. L'outil permet à l'Assuré de visualiser rapidement toute possibilité de dégradation de son e-réputation.

#### DISPONIBILITE

Le site web Zen Réputation et tous les sites affiliés sont accessibles 24h/24, 7j/7 pour l'ensemble des utilisateurs.

Zen Réputation ne saurait toutefois être tenu pour responsable des discontinuités du site web et des services proposés, qu'elles soient volontaires ou non.

Zen Réputation se réserve notamment le droit, sans préavis ni indemnité, de fermer temporairement ou définitivement le site web ou l'accès à un ou plusieurs services pour effectuer une mise à jour, des modifications ou changements sur les méthodes opérationnelles, les serveurs et les heures d'accessibilité, sans que cette liste ne soit limitative.

Zen Réputation se réserve également le droit d'apporter au site web et aux services qu'il comporte toutes les modifications et améliorations qu'il jugera nécessaires ou utiles dans le cadre du bon fonctionnement de son site et des services qui y sont associés.

#### AVERTISSEMENT

L'accès au produit Zen Réputation ne comprend pas les frais de communication liés à l'utilisation du service en ligne de Zen Réputation qui reste à la charge de l'Assuré.

#### SECURITE

L'espace compte est un système de traitement automatisé de données. Tout accès frauduleux à ce dernier est interdit et sanctionné pénalement.

Zen Réputation fait ses meilleurs efforts pour sécuriser le compte de l'Assuré eu égard à la complexité de l'internet.

Il ne saurait toutefois assurer une sécurité absolue.

L'Assuré déclare accepter les caractéristiques et limites de l'internet. Il reconnaît avoir connaissance de la nature du réseau de l'internet, et en particulier, de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer les données d'informations.

L'Assuré se doit d'informer Zen Réputation de toute défaillance de l'espace compte.

L'Assuré a conscience que les données circulant sur l'internet ne sont pas nécessairement protégées, notamment contre les détournements éventuels.

L'Assuré accepte de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus sur le réseau de l'internet.

#### CONTACT-ASSISTANCE

Pour toute information ou question relatives à l'utilisation des services, l'équipe Zen réputation est à la disposition de l'Assuré qui peut la contacter par courrier électronique à l'adresse [eprotect@zen-reputation.com](mailto:eprotect@zen-reputation.com).

Toute communication réalisée par un autre moyen de communication ne sera pas traitée par les équipes Zen Réputation.

#### RESPONSABILITE

Zen Réputation n'est tenu, pour toutes les phases d'accès à son site web ou tout autre service postérieur à son inscription que d'une obligation de moyens.

Zen Réputation ne saurait être responsable de la violation des présentes conditions générales par un autre utilisateur et de l'atteinte aux droits des utilisateurs de manière générale.

La responsabilité de Zen Réputation ne pourra être engagée en cas de dommages indirects résultant de l'utilisation des services à distance. Sont notamment considérés comme dommages indirects les pertes de données, de temps, de bénéfices, de chiffre d'affaires, de marges, pertes de commandes, de clients, d'exploitation, de revenus, d'actions commerciales ou encore l'atteinte à l'image de marque, les résultats escomptés et l'action de tiers.

La responsabilité de Zen Réputation ne saurait être engagée en raison des nuisances ou dommages inhérents à l'usage du réseau Internet, tels que rupture de service, intrusion extérieure, présence de virus informatiques ou tout fait qualifié de force majeure par les tribunaux.

Etant donné la diversité des sources de données, les modalités de consultation des données et des délais pour réaliser leur transmission, Zen Réputation ne saurait être responsable de la qualité du service, le service étant proposé « en l'état ».

La responsabilité de Zen Réputation ne pourra être recherchée ni retenue en cas d'indisponibilité temporaire ou totale de tout ou partie de l'accès aux services, d'une difficulté liée au temps de réponse, et d'une manière générale, d'un défaut de performance quelconque ou d'un quelconque différé dans les informations qui lui seront remises.

Toute perturbation de l'utilisation des services ou atteintes à la sécurité informatique ne saurait engager la responsabilité de Zen Réputation.

Zen Réputation ne saurait être responsable de l'impossibilité d'utiliser le compte client et les services.

La responsabilité de Zen Réputation ne saurait être recherchée en cas d'usage frauduleux ou abusif ou dû à une divulgation volontaire ou involontaire à quiconque des codes d'accès confiés à l'Assuré.

Sauf faute ou négligence prouvée de Zen Réputation, les atteintes à la confidentialité des données personnelles de l'Assuré résultant de ses codes d'accès par un tiers ne sauraient engager la responsabilité de Zen Réputation.

### **PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Les présentes conditions générales n'emportent aucune cession d'aucune sorte de droits de propriété intellectuelle sur les éléments appartenant à Zen Réputation au bénéfice de l'Assuré.

Zen Réputation détient les droits propriété intellectuelle sur le site, les marques, les dessins, les modèles, les images, les textes, les photos, les logos, les chartes graphiques, les logiciels, les moteurs de recherche, les bases de données et les noms de domaine, sans que cette liste soit exhaustive.

Toute reproduction et/ou représentation, totale ou partielle d'un de ces droits, sans l'autorisation expresse de Zen Réputation,

est interdite et constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

En conséquence, l'Assuré s'interdit tout agissement et tout acte susceptible de porter atteinte directement ou non aux droits de propriété intellectuelle détenus par Zen Réputation.

### **DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL**

Zen Réputation a réalisé les formalités préalables auprès de la CNIL et utilise les données à caractère personnel de l'Assuré communiqué par ce dernier, dans le strict respect des dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978.

Zen Réputation met tout en œuvre pour assurer la sécurité et la confidentialité des données traitées.

L'Assuré dispose d'un droit d'accès, d'interrogation, de modification, de rectification et de suppression des données le concernant et s'engage à informer Zen Réputation de tout changement de ses informations.

L'Assuré reconnaît qu'il a la possibilité de recevoir à sa demande des informations sur le traitement des données qui le concernent en contactant Zen Réputation exclusivement par courrier électronique à l'adresse [eprotect@zen-reputation.com](mailto:eprotect@zen-reputation.com).

Toute autre communication réalisée par tout autre moyen de communication ne sera pas traitée par Zen Réputation.

### **TRACABILITÉ**

L'historique des connexions de l'Assuré à son compte, est conservé par Zen Réputation.

En outre, Zen Réputation pourra suivre la navigation des utilisateurs au sein de l'espace compte grâce à des cookies.

A ce titre, l'Assuré déclare accepter la possibilité pour Zen Réputation d'utiliser la technique de cookies ou toute autre technique assimilée ou similaire permettant de tracer la navigation des utilisateurs.

### **CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION**

Seule la version la plus récente des présentes conditions générales d'utilisation du site internet Zen Réputation fait foi. La version la plus récente est disponible depuis le compte de l'Assuré.

## **3. Dispositions communes**

### **a) Cotisation**

Le montant de la cotisation TTC et les modalités de paiement figurent sur le Certificat d'adhésion.

### **b) Effet et durée de votre adhésion**

L'adhésion, sous réserve du paiement de la cotisation, prend effet pour une durée ferme de 1 an à compter de la date mentionnée sur le Certificat d'adhésion sans tacite reconduction.

Les garanties d'assurance ainsi que l'utilisation de la Clé numérique s'appliquent pendant la période de validité du contrat « programme e-protect ». Elles cessent de ce fait si le contrat est résilié.

### **c) Modification**

En cas de modifications apportées aux droits et obligations de l'Assuré dans le cadre du présent contrat, notamment le contenu des garanties ou le montant de la cotisation, l'Assuré sera informé, au plus tard 3 mois avant la date de prise d'effet desdites modifications. Il pourra refuser cette modification, dans les 3 mois suivant cette notification, en résiliant son contrat par courrier recommandé. A défaut, il sera réputé l'accepter.

### **d) Défait de paiement – Résiliation**

En cas de non-paiement de sa cotisation, conformément à l'article L113-3 du Code des assurances, L'Assureur pourra, par lettre recommandée adressée à son dernier domicile connu, suspendre les prestations d'assurances, 30 jours après l'envoi de cette lettre. L'Assureur pourra résilier l'adhésion. Cette résiliation prenant, dans ce cas, effet 10 jours suivant l'expiration du délai de 30 jours susvisé. La notification de cette résiliation pourra être faite à l'Assuré dans la même lettre recommandée que celle précitée, valant première mise en demeure. En cas de résiliation dans ces conditions, la part du montant du contrat restant due est immédiatement exigible.

### **e) Renonciation au contrat**

L'Assuré peut renoncer à son adhésion, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités, si dans les 14 jours calendaires révolus à compter de la date d'effet de la demande d'adhésion, telle que définie aux présentes conditions générales, il adresse à la Société 1688 auprès duquel a eu lieu l'adhésion une lettre recommandée avec accusé de réception, rédigée selon le modèle suivant :

“Messieurs, je soussigné(e) (nom, prénom, date de naissance) vous informe que je renonce à mon adhésion au CONTRAT E-Protect n°... du \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ (date de signature du Certificat d'adhésion) et vous prie de bien vouloir me rembourser l'intégralité des sommes versées dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la présente. J'ai bien noté que la renonciation est effective à compter de la date d'envoi de la présente lettre et met fin aux garanties.  
Fait à XXX, le JJ/MM/AAA, Signature ”

En revanche, il est important de noter que l'Assuré perd cette faculté de renonciation s'il a connaissance d'un sinistre Survenu pendant le délai de quatorze jours précités, dans ce cas, l'intégralité du prime reste dû à L'Assureur.

### **f) Fausses déclarations**

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent l'opinion : toute réticence ou déclaration intentionnellement fausse de la part de l'Assuré entraîne la nullité du contrat. Dans ce cas, les primes payées demeurent acquises à la Société 1688 et sera en droit d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu à l'article L113-8 du Code des assurances.

- toute omission ou déclaration inexacte de la part de l'Assuré dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après notification qui lui sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités conformément à l'article L113-9 du Code des assurances

### **g) Déchéance pour déclaration frauduleuse**

En cas de Sinistre ou demande d'intervention au titre des prestations d'assurance et ou d'information juridique, si sciemment, l'Assuré utilise comme justificatifs, des documents inexacts ou use de moyens frauduleux ou fait des déclarations inexacts ou réticentes, il sera déchu(e) de tout droit aux prestations d'assurances, prévues aux présentes Dispositions Générales, pour lesquelles ces déclarations sont requises

### **h) Cumul des garanties**

Si les risques couverts par le présent contrat sont couverts par une autre assurance, l'Assuré doit informer la Société 1688 du nom de l'assureur auprès duquel une autre assurance a été souscrite (Article L121-4 du Code des assurances) dès que cette information a été portée à sa connaissance et au plus tard lors de la déclaration de sinistre.

### **i) Droit applicable**

Le contrat est régi par le droit français.