

# Conditions générales de vente

01/04/2021

## PACK CYBER SÉCURITÉ PROTECTED

### ENTRE LES SOUSSIGNÉES :

La société PROTECTED SAS dont le siège social est 25 avenue Kléber 75116 PARIS, identifiée sous le numéro 852081991 auprès du registre du commerce de paris et immatriculée ORIAS sous le numéro 19005656, (ci-après, la société « PROTECTED ») ;  
D'une Part,

ET

Le Client, un particulier, ayant souscrit au Pack Cyber Sécurité Protected, pour son compte ou pour le compte d'un bénéficiaire également particulier (ci-après le « Client ») ;  
D'autre part,

La Société Protected et le Client sont ci-après collectivement désignés les « Parties » ou individuellement la « Partie ».

### 1 / OBJET - DE QUOI PARLE T-ON

Les présentes conditions générales de vente définissent les conditions applicables à l'abonnement par le Client d'un Pack Cyber Sécurité Protected. Elles s'appliquent exclusivement aux ventes réalisées à des particuliers.  
Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions de vente, notamment celles en vigueur dans les points de vente partenaires de la Société Protected.  
Tout achat d'un Pack Cyber Sécurité Protected suppose la prise de connaissance et l'accord du Client sur l'intégralité des présentes conditions de vente.

### 2 / LE PACK CYBER SÉCURITÉ PROTECTED - C'EST QUOI ET POUR QUI ?

Le Pack Cyber Sécurité Protected est composé d'un produit de protection informatique incluant des garanties pour son propriétaire et les membres de sa famille vivant sous le même toit.

#### 2.1 / Les logiciels

L'outil de protection informatique comprend :

- la solution Kaspersky Total Security qui contient (détails Annexe 1),
- Une protection anti-phishing (PC, Mac et Android)
- Une protection des connexions Wi-Fi
- Un outil de sécurisation des achats en ligne
- Une protection parentale
- Un outil de blocage des actions suspectes sur l'ordinateur (surveillance système et blocage des bannières intempestives)
- Une aide à la gestion des mises à jour d'applications

Le produit, en pack BASIC, SAFE ou PREMIUM fonctionne sur PC, Mac et Android (selon les fonctionnalités). Le Client qui souscrit et installe le Kaspersky Total Security bénéficiera gratuitement et automatiquement de toutes les mises à jour et améliorations du produit (sous réserve d'être connecté à Internet). L'acquisition du Pack implique le respect des Conditions Générales d'utilisation du ou des logiciel(s) fournis.  
L'installation desdits logiciels sera réalisée par le Client, sur un nombre limité d'appareils selon le pack auquel il a souscrit. Ces appareils doivent appartenir au Client et au domicile du Client.  
Certaines conditions sont requises afin de bénéficier de l'ensemble des fonctionnalités de l'outil de protection informatique du Pack Cyber Sécurité Protected (voir Annexe 1).

- la solution NordVPN qui contient :
- Un VPN illimité via 5471 serveurs
- Killswitch (masque d'adresse IP et barrage aux fuites de données personnelles)
- Smartplay (streaming sécurisé)
- CyberSec (blocage des sites Web dangereux, fermeture des publicités indésirables)
- Onion Over VPN (anonymisation des données)

Le produit fonctionne en pack PREMIUM sur Windows, macOS, Android, iOS, Linux et Android TV (extensions aussi disponibles sur Chrome et Firefox) (selon les fonctionnalités). Le Client qui souscrit et installe le Nord VPN bénéficiera gratuitement et automatiquement de toutes les mises à jour et améliorations du produit (sous réserve d'être connecté à Internet). L'acquisition du Pack implique le respect des Conditions Générales d'utilisation du ou des logiciel(s) fournis.

L'installation desdits logiciels sera réalisée par le Client, sur un nombre limité d'appareils. Ces appareils doivent appartenir au Client.  
Certaines conditions sont requises afin de bénéficier de l'ensemble des fonctionnalités de l'outil de protection informatique du Pack Cyber Sécurité Protected (voir Annexe X).

#### 2.2 / Garanties

Le volet assurantiel offert en inclusion dans le produit comprend (voir détails en Annexe 2)

- Une garantie e-réputation avec service d'enfouissement des informations nuisibles
- Une garantie e-consommation
- L'assistance psychologique en cas de cyber harcèlement (adultes et enfants)
- Une garantie usurpation d'identité jusqu'à 1 500€ TTC.
- Une garantie protection juridique et les services attachés couvrent tous les membres du foyer.

#### 2.3 / Assistance de premier niveau

Le service d'assistance téléphonique couvre les difficultés rencontrées dans le cadre de l'installation et l'utilisation du ou des logiciels mises à disposition dans le Pack Cyber Sécurité Protected.  
En cas de questions dans l'installation et l'utilisation du logiciel, le Client peut contacter le numéro du support Protected 01 88 24 55 57 qui le renverra vers l'interlocuteur pertinent pour sa demande. Le client peut également contacter Protected par e-mail en envoyant un message à [contact@protected.eu](mailto:contact@protected.eu).  
Pour bénéficier des services liés à l'assurance incluse dans le Pack Cyber Sécurité Protected (assistance juridique et accompagnement psychologique), le Client pourra se référer aux conditions inscrites en Annexe 2 et contacter le support Protected au 01 88 24 55 57 afin d'être mis en relation avec un Juriste ou un psychologue partenaire de Groupama PJ.

#### 2.4 / Service de diagnostic et d'assistance informatique

Pour bénéficier du service de diagnostic et d'assistance informatique, le client doit avoir souscrit aux offres concernées.  
Le service est délivré à distance en contactant le 01.88.24.55.57 du lundi au samedi entre 9h et 21h. Après un diagnostic gratuit de ses appareils informatiques, le client peut commander une des prestations payantes accessibles (liste des prestations accessibles sur le site internet [www.protected.eu](http://www.protected.eu))

### 3 / COMMENT SOUSCRIRE AU PACK CYBER SECURITE PROTECTED

#### 3.1 / Souscription par un magasin partenaire de La Société Protected

Le Client peut souscrire au Pack Cyber Sécurité Protected au sein d'un magasin partenaire de la Société Protected.  
Le Client procède à la souscription avec l'aide du vendeur du magasin partenaire. La signature du contrat, et l'acceptation préalable des présentes conditions générales de vente, se font électroniquement au sein du magasin partenaire.  
Le Client fournit ses informations personnelles ainsi qu'un IBAN ou des coordonnées de carte bancaire.

#### 3.2 / Souscription par téléphone par le service client de la Société Protected

Le Client peut souscrire au Pack Cyber Sécurité Protected par téléphone au 01 88 24 55 57.  
Le Client procède à la souscription par téléphone avec un salarié de la Société Protected après lui avoir confirmé qu'il a bien pris connaissance de l'Offre Pack Cyber Sécurité de Protected, sur le site internet ou sur tout autre support de communication.  
Dans ce cas, l'interlocuteur commence la souscription via la plateforme Protected. Le Client reçoit une offre par courriel, à l'adresse communiquée, correspondant à l'abonnement choisi par le Client accompagnée des présentes conditions générales de ventes. Le Client accepte l'offre tacitement s'il continue le parcours de souscription en signant électroniquement le contrat.  
La signature du contrat et l'acceptation préalable des présentes conditions générales de vente se font électroniquement par téléphone, avec validation du Client.  
Le Client fournit ses informations personnelles ainsi qu'un IBAN ou des coordonnées de carte bancaire par téléphone.

### 3.3 / Souscription par internet via la plateforme Protected

Le Client peut souscrire au Pack Cyber Sécurité Protected à partir de [www.protected.eu](http://www.protected.eu).

Le Client procède à la souscription seul à l'aide de l'interface web. L'acceptation préalable des présentes conditions générales de vente ainsi que la signature du contrat se font électroniquement sur la plateforme. Le Client fournit ses informations de paiement, à l'aide d'un IBAN ou ses coordonnées de carte bancaire.

### 3.4 / Activation et téléchargement du Pack Cyber Sécurité Protected

Une fois la souscription réalisée, le Client reçoit son contrat, les conditions générales de vente, les différents produits de protection, les éléments nécessaires à l'activation de la protection numérique et la note d'information pour l'assurance par e-mail.

Dès la souscription effective du contrat, le Client est assuré. Pour bénéficier de la protection informatique le Client pourra alors télécharger, installer et activer le Pack sur chacun de ses équipements grâce au lien fourni par Protected par e-mail. L'activation est effective dès que le Client rentre la clé d'activation reçue par email et qu'il accepte les conditions du fournisseur de l'installation. L'opération est à répéter sur chacun des appareils choisis par le Client : pour chaque appareil il faut télécharger et installer le logiciel puis entrer le code d'activation (le même pour tous les appareils).

Si le client souhaite changer de matériel, il peut désactiver la licence et désinstaller le logiciel d'une de ses autres appareils pour l'installer sur un autre en fonction de la formule (BASIC, SAFE, PREMIUM)

## 4 / MODALITES DE L'ABONNEMENT - LA VIE DE VOTRE PACK

### 4.1 / Durée et prix de l'abonnement

L'abonnement au Pack Cyber Sécurité Protected est, au choix du Client, d'une durée d'un mois renouvelable chaque mois par tacite reconduction ou d'un an renouvelable chaque année avec tacite reconduction.

L'abonnement au Pack Cyber Sécurité Protected BASIC mensuel coûte 6,99€ par mois (TTC). Une période d'essai de 30 jours est offerte avec la formule mensuelle.

L'abonnement au Pack Cyber Sécurité Protected BASIC annuel coûte 69,90€ (TTC).

L'abonnement au Pack Cyber Sécurité Protected SAFE mensuel coûte 9,99€ par mois (TTC). Une période d'essai de 30 jours est offerte avec la formule mensuelle.

L'abonnement au Pack Cyber Sécurité Protected SAFE annuel coûte 99,90€ (TTC).

L'abonnement au Pack Cyber Sécurité Protected PREMIUM mensuel coûte 14,99€ par mois (TTC). Une période d'essai de 30 jours est offerte avec la formule mensuelle.

L'abonnement au Pack Cyber Sécurité Protected PREMIUM annuel coûte 149,90€ (TTC).

La Société Protected informera sans délai le Client de tout changement de prix. Le Client pourra ainsi résilier son abonnement, dans les conditions prévues à l'article 9, avant la première facturation suivant le changement de prix.

### 4.2 / Moyens et modalités de paiement

Le prix est payable mensuellement d'avance ou annuellement d'avance selon le choix du Client.

Dans le cas du paiement mensuel, la facturation, après la période d'essai de 30 jours, aura lieu à la date d'anniversaire de la souscription.

L'abonnement peut être réglé, selon le choix à la souscription, par :

- prélèvement bancaire automatique, le Client remplit alors un mandat de prélèvement lors de la souscription.
- carte bancaire

A l'échéance de la période initiale et de chaque période de renouvellement successive, sauf en cas de résiliation de l'abonnement dans les conditions prévues à l'article 9, le Client autorise expressément la Société Protected à lui facturer chaque renouvellement par la réutilisation des informations de paiement renseignées lors de l'achat initial.

Le Client informera la Société Protected de tout changement de ses coordonnées bancaires en contactant [contact@protected.eu](mailto:contact@protected.eu) par e-mail ou par téléphone.

## 5 / COMMENT SE RETRACTER?

En cas de souscription à distance d'un abonnement (notamment par téléphone ou par internet), le Client dispose d'un droit de rétractation en application des articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation, qui peut être exercé dans les quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat (le cachet de la Poste faisant foi). Le droit de rétractation s'exerce exclusivement par courrier adressé à : Service Rétractation Protected - 25 avenue Kléber - 75116 PARIS. Le Client peut remplir et retourner le formulaire type de rétractation figurant en annexe 3.

## 5.1 / Quand suis-je remboursé en cas de rétractation

En cas de rétractation, le remboursement des sommes dont le Client aura éventuellement été prélevé au titre de l'abonnement sera effectué dans un délai de 15 jours à compter de la réception par la Société Protected de la demande de rétractation par virement bancaire ou remboursement sur la carte bancaire utilisée pour le paiement.

## 6 / RENOUELEMENT DE L'ABONNEMENT

Sauf résiliation par le Client dans les conditions de l'article 9 ci-dessous, l'abonnement au Pack Cyber Sécurité Protected est reconduit tacitement pour une durée identique à celle souscrite initialement. Ainsi, si le Client souscrit à l'abonnement mensuel, celui-ci sera automatiquement reconduit pour une nouvelle durée d'un mois. Si le Client souscrit à l'abonnement annuel, celui-ci sera automatiquement reconduit pour une nouvelle durée d'un an. Conformément à l'article L. 215-1 du Code de la consommation :

*« Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.*

*Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.*

*Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat.*

*Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur »*

A l'article L.241-3 du Code de la consommation :

*« Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L. 215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal. »*

Et à l'article L. 215-3 du Code de la consommation

*« Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels ».*

Dans le cas où le Client souscrit à un abonnement annuel, le Client recevra un e-mail de la part de la Société Protected un (1) mois avant la fin de celui-ci, lui notifiant sa faculté de résilier ledit abonnement au terme de sa durée, la résiliation étant alors possible jusqu'à la date indiquée dans l'e-mail de notification. Si le Client ne résilie pas son abonnement annuel dans le délai indiqué, celui-ci sera reconduit pour une nouvelle durée d'un an.

## 7 / QUELS SONT MES ENGAGEMENTS EN TANT QUE CLIENT ?

En souscrivant au Pack Cyber Sécurité Protected, le Client s'engage à :

- Communiquer des données et coordonnées exactes et les mettre à jour si besoin (notamment les données nécessaires à la facturation) ;
- Régler le prix du Pack Cyber Sécurité Protected conformément au mode de règlement choisi ;
- Utiliser les services en personne raisonnable, respecter l'ensemble des lois et règles applicables ;
- Utiliser le Pack Cyber Sécurité Protected conformément aux présentes conditions générales de vente et au contrat de licence qui le lie à l'éditeur tiers.
- Utiliser le Pack Cyber Sécurité Protected pour son usage personnel et privé et en aucun cas à l'utiliser de manière commerciale ou professionnelle.

## 8 / LES ENGAGEMENTS DE LA SOCIÉTÉ PROTECTED

### 8.1 / La fourniture du Pack Cyber Sécurité Protected

La Société Protected s'engage à fournir au Client le Pack Cyber Sécurité Protected.

### 8.2 / Limitation de responsabilité

La Société Protected ne saurait être tenu responsable de la destruction de fichiers et de la perte de logiciels consécutives à des pannes ou virus, ni des dommages occasionnés par l'utilisation de logiciels acquis par des moyens illégaux (copie), ainsi que de tout dommage résultant d'une modification de programme ou de paramétrage de données, ou d'un défaut logiciel autre que ceux composant le Pack Cyber Sécurité Protected.

## 9 / RÉSILIATION

### 9.1 / Comment résilier mon abonnement ?

Le Client peut résilier son abonnement par téléphone pendant 30 jours suivant sa souscription. A partir de la date d'anniversaire du contrat, date d'anniversaire incluse, le client peut résilier à tout moment, sur papier libre, en envoi recommandé avec accusé de réception à la Société Protected à l'adresse suivante :

PROTECTED - Service Résiliation  
25 avenue Kléber 75116 PARIS

### 9.2 / Protected peut limiter ou résilier votre abonnement dans les cas suivant

L'abonnement au Pack Cyber Sécurité Protected pourra être suspendu et résilié de plein droit par la Société Protected en cas :

- de non-paiement de l'abonnement ;
- d'absence de mise à jour par le Client des informations relatives à sa carte bancaire à l'échéance de sa durée de validité ou relative à son compte bancaire ;
- d'utilisation de l'abonnement par le Client à de fins professionnelles ;
- de tout manquement du Client à ses obligations résultant des présentes conditions générales de vente.

Dans ce cas, la Société Protected enverra un email au Client l'informant de sa volonté de résilier le Contrat d'abonnement. Si, suite à cet email, le Client n'a pas régularisé la situation en exécutant ses obligations dans un délai de 15 jours, ou n'a pas fourni d'explications satisfaisantes, la Société Protected constatera la résiliation de plein droit du contrat. De plus, la Société Protected dispose d'une faculté de résiliation du contrat indépendamment de toute inexécution des obligations contractuelles. Toutefois, la société Protected s'engage à respecter un délai minimum de préavis d'un mois, ce préavis débutant à partir de la première présentation au domicile du Client de la lettre recommandée lui avisant de son intention de rompre le contrat.

### 9.3 / Les conséquences de la résiliation

La résiliation du Contrat entraîne la fin de validité d'utilisation des fonctionnalités du pack cyber sécurité Protected et donc la fin de toutes les licences de :

- La protection anti-phishing
- La protection des connexions Wi-Fi
- L'outil de sécurité des achats en ligne
- La protection parentale
- L'outil de blocage des actions suspectes sur l'ordinateur
- L'aide à la gestion des mises à jour d'application
- Le VPN

La résiliation du Contrat entraîne également la fin du volet assurantiel et donc de :

- La garantie e-réputation avec service d'enfouissement des informations nuisibles
- la garantie e-consommation
- L'assistance psychologique en cas de cyber harcèlement
- La garantie d'usurpation d'identité
- L'assurance protection juridique

Quel que soit le motif de résiliation, le Client reste tenu de régler les coûts liés au Pack Cyber Sécurité Protected qui courent jusqu'à la date effective de la fin de l'abonnement.

## 10 / PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de son abonnement, le Client est amené à fournir à la Société Protected des données personnelles le concernant. Le traitement de ces données est nécessaire à la l'exécution du contrat et est réalisé conformément à la réglementation applicable à la protection des données personnelles et notamment, la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 telle que modifiée et le règlement européen relatif à la protection des données personnelles du 14 avril 2016 (ci-après le « RGPD »). Les données personnelles du Client sont destinées à la Société Protected et à ses éventuels sous-traitants assurant la fourniture des services objets de l'abonnement et, le cas échéant, à ses partenaires, en conformité avec la réglementation application à la protection des données personnelles. Les données personnelles pourront également être communiquées à des organismes publics, auxiliaires de justice, officiers ministériels, afin de se conformer à toute loi ou réglementation en vigueur, à qui la Société Protected serait tenue de répondre.

Le Client peut exercer à tout moment ses droits (accès, rectification, suppression, opposition, limitation et portabilité) sur les données le concernant en contactant la Société Protected par courrier à l'adresse PROTECTED - Service client 25 avenue Kléber - 75116 PARIS ou par email à l'adresse suivante : [contact@protected.eu](mailto:contact@protected.eu) (adresse email du Délégué à la Protection des Données) en joignant un justificatif d'identité.

Le Client peut également définir les directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication à des tiers de ses données personnelles après son décès.

Pour toute information complémentaire relative à la politique de protection des données de la Société Protected, le Client peut se rendre à l'adresse suivant : [www.protected.eu](http://www.protected.eu).

## 11 / PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les différentes solutions incluses dans le pack sont protégées en matière de droits d'auteur et de la propriété intellectuelle. Elles sont la propriété exclusive de leurs éditeurs.

En souscrivant au Pack Cyber Sécurité Protected, le Client acquiert des licences d'utilisation directement auprès de l'éditeur. Les droits du Client sont exclusivement régis par les dispositions mentionnées dans lesdites licences d'utilisation.

Le Client reconnaît que les licence d'utilisation n'entraînent pas la cession des droits de reproduction, de représentation et d'exploitation afférents aux logiciels. Les logiciels ne peuvent être copiés, adaptés, traduits, mis à disposition, distribués, modifiés, désassemblés, décompilés ou utilisés en combinaison avec d'autres logiciels, sauf autorisation expresse de l'éditeur ou disposition légale contraire.

Le Client est averti que le non-respect des conditions prévues par les contrats de licence peut être sanctionné par l'éditeur et l'expose à des poursuites judiciaires.

## 12 / MODIFICATION DU CONTRAT

La Société Protected pourra être amené à modifier les termes du Contrat, le contenu du Pack Cyber Sécurité Protected ou les conditions tarifaires.

Le Client en sera informé par tout moyen au moins un mois avant l'entrée en vigueur des modifications prévues.

A défaut de résiliation dans les conditions de l'article 9, la Société Protected considérera que les modifications ont été acceptées par le Client.

## 13 / SERVICE CLIENTÈLE

Pour toute question, information ou réclamation, le Client peut contacter la Société Protected :

- Par courrier postal à l'adresse suivante :  
PROTECTED - Service client - 25 avenue Kléber - 75116 PARIS
- Par téléphone au : 01 88 24 55 57
- Par e-mail : [contact@protected.eu](mailto:contact@protected.eu)

## 14 / DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français.

En cas de litige et/ou de réclamation, le Client peut se rapprocher du service client de la Société Protected.

A défaut d'accord amiable entre les Parties, le litige sera soumis aux Tribunaux de Paris.

# Mandat de prélèvement SEPA



PROTECTEDXXXX0001

Référence unique de mandat

Contrat n°XXXX

En signant ce formulaire de mandat, vous avez autorisé Protected à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions Protected. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée :

- dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé
- sans tarder et au plus tard dans les 13 mois en cas de prélèvement non autorisé

Votre Nom **XXXX xxx**

Votre adresse  
XXXX  
XXXX  
XXXX

Coordonnées de votre compte **FR76xxxx**

Numéro d'identification international du compte bancaire - I BAN (international Bank Account Number)

**XXXX**

Code international d'identification de votre banque - BIC (Bank Identifier Code)

Nom du créancier **Protected**

Nom du créancier

**DE5633000002197951 (PROTECTED)**

Identifiant du créancier

25 avenue Kléber  
75116 PARIS  
France

Type de paiement **Paiement récurrent**

Signature **Voir page suivante**

Note : Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque

25 avenue Kléber, 75116 Paris  
Tél 01.88.24.55.57 - [www.protected.eu](http://www.protected.eu)  
S.A.S. au capital de 30 000 € - RCS Paris 852081991

XXX xxx

## Signature

Le souscripteur reconnaît avoir reçu, pris connaissance et accepté

- les présentes Conditions Générales de Ventes
- le mandat de prélèvement SEPA

L'ensemble de ces documents fait partie intégrante du contrat, et le cas échéant, annule et remplace toutes dispositions antérieures.

Fait à xxx le xx/xx/20xx

### Souscripteur

#### Signature Electronique

xxx XXX

xx/xx/20xx xx:xx



NB : En cas de signature électronique et de paiement par prélèvement, la signature ci-dessus s'applique à toutes les pages des CGV, ainsi qu'un mandat SEPA

# Annexe 1 : Annexe détails du produit Kaspersky et configuration requises

Une protection haut de gamme pour protéger tous les aspects de votre vie numérique. Nous protégeons votre argent et votre compte pendant vos opérations bancaires et vos achats en ligne ; nous sécurisons votre identité sur les réseaux sociaux ; nous prévenons les attaques lorsque vous naviguez sur Internet ; et nous bloquons les fichiers infectés lorsque vous téléchargez ou regardez des contenus en streaming.

## Protection Primée

Notre solution de sécurité primée vous protège des virus, des ransomware, des spyware, du phishing, des sites web dangereux, du spam, et des bannières publicitaires\*.

## PC, Mac et appareils mobiles

Que vous soyez sur votre ordinateur portable, votre poste de travail ou un téléphone mobile Android, nous sommes là pour vous protéger. Et, si votre tablette ou votre téléphone Android est perdu ou volé, nous vous aidons à le verrouiller, à effacer toutes les données qui s'y trouvent et à le retrouver.

## Protection de la vie privée

Dès que vous êtes en ligne, nous vous aidons à protéger vos données personnelles, vos communications et votre identité, en plus d'empêcher la surveillance de vos activités en ligne\*\* et de faire en sorte que votre webcam ne soit pas utilisée pour vous espionner\*\*.

## Connexion VPN sécurisée

Vous pouvez maintenant accéder à davantage de sites Web et de contenu, y compris des sites basés en dehors de votre région. Dès que vous vous connectez à Internet, nos technologies vous protègent automatiquement contre toute menace potentielle en cas de connexion non sécurisée, même sur des réseaux Wi-Fi publics.

## Achats en toute sécurité

Tout le monde souhaite pouvoir effectuer des achats et des opérations bancaires en ligne sans risque de se faire voler son argent. Chaque fois que vous vous rendez sur le site d'une banque ou d'un commerçant en ligne, nous ajoutons automatiquement des niveaux de sécurité supplémentaires.\*\*

## Sécurité des enfants

Nos outils primés de contrôle parental facilitent la protection de vos enfants lorsqu'ils sont en ligne. Vous pouvez gérer leurs téléchargements d'applications, bloquer la divulgation d'informations personnelles et bloquer l'accès aux jeux et contenus Web inappropriés.\*\*

## Une protection performante

Vous voulez que vos appareils fonctionnent correctement et nous le souhaitons aussi. C'est pourquoi notre solution de sécurité œuvre en arrière-plan, pour ne pas vous ralentir.

## Sécurité simplifiée

La sécurité ne doit pas vous causer la moindre difficulté... c'est pourquoi nous avons développé une protection avancée simple à configurer et facile à exécuter sur l'ensemble de vos appareils.

## PRINCIPALES FONCTIONNALITÉS

### Protection contre le phishing

La protection anti-phishing avancée pour PC, Mac et Android empêche l'interception de vos données personnelles, l'usurpation d'identité et le vol d'argent par des sites malveillants.

### Protection de vos connexions

Quel que soit l'endroit où vous vous trouvez, la fonction « Notification de sécurité Wi-Fi » évalue automatiquement la sécurité de la connexion Wi-Fi utilisée. Elle recherche la présence de vulnérabilités éventuelles, émet des avertissements sur les risques et suggère des modifications des paramètres de sécurité. Qui plus est, la fonction « Connexion sécurisée » chiffre l'ensemble des données que vous envoyez ou recevez, ce qui empêche les cybercriminels de lire les données interceptées.

### Protection de la vie privée

La fonction « Navigation privée » empêche les individus et les applications de suivre vos activités en ligne. Elle contribue également à la prévention du vol de données sensibles et personnelles par des cybercriminels. La protection de la webcam, quant à elle, empêche les accès à distance non autorisés à vos webcams. Ainsi, personne ne peut espionner leur vie privée.\*\*

### Blocage des actions suspectes

La fonction « Surveillance du système » est à l'affût des activités malveillantes sur vos PC et permet d'annuler les effets d'une infection, tandis que la technologie de déblocage du système permet d'empêcher les ransomwares de séquestrer les données. Le module « Anti-bannière » bloque les publicités et les bannières sur les sites Internet. Vous pouvez ainsi continuer tranquillement vos activités.

### Aide à la gestion des applications

Le module « Mise à jour des programmes » analyse les logiciels installés sur votre PC et les met à jour si nécessaire. Le module « Désinstallateur des programmes » détecte les applications, barres d'outils, adware et autres logiciels pouvant affecter les performances ou la sécurité de votre PC et propose de les supprimer. L'Assistant d'installation permet de bloquer les

fenêtres qui tentent d'installer un logiciel ou d'apporter des modifications à un PC.

\* Uniquement pour PC \*\* Uniquement pour PC et Mac

## Configuration requise des appareils

### POUR LES PC

#### Configurations exigées :

- Espace disponible sur le disque dur : 1150 Mo.
- Processeur 1 GHz ou supérieur.
- Connexion à Internet (pour l'installation, l'activation de l'application, l'utilisation de Kaspersky Security Network et la mise à jour des bases ou modules de l'application).
- Microsoft Internet Explorer 8.0 ou suivant.
- Microsoft Windows Installer 3.0 ou suivant.
- Microsoft .NET Framework 4 ou suivant.
- La protection contre l'accès non autorisé à la webcam est offerte uniquement pour les modèles de webcams compatibles.
- processeur 1 GHz ou supérieur ;
- 1 Go de mémoire vive disponible (pour les systèmes d'exploitation de 32 bits), 2 Go de mémoire vive disponible (pour les systèmes d'exploitation de 64 bits).

#### Systèmes d'exploitation :

Microsoft Windows 7 Starter (Service Pack 0 et suivants), Microsoft Windows 7 Home Basic (Service Pack 0 et suivants), Microsoft Windows 7 Home Premium (Service Pack 0 et suivants), Microsoft Windows 7 Professional (Service Pack 0 et suivants), Microsoft Windows 7 Ultimate (Service Pack 0 et suivants), Microsoft Windows 8 (Service Pack 0 et suivants), Microsoft Windows 8 Pro (Service Pack 0 et suivants, Microsoft Windows 8 Enterprise (Service Pack 0 et suivants), Microsoft Windows 8.1 (Service Pack 0 et Windows 8.1 Update), Microsoft Windows 8.1 Pro (Service Pack 0 et Windows 8.1 Update), Microsoft Windows 8.1 Enterprise (Service Pack 0 et Windows 8.1 Update), Microsoft Windows 10 Home (TH1, TH2, RS1, RS2, RS3, RS4, RS5, 19H1), Microsoft Windows 10 Enterprise (TH1, TH2, RS1, RS2, RS3, RS4, RS5, 19H1), Microsoft Windows 10 Pro (TH1, TH2, RS1, RS2, RS3, RS4, RS5, 19H1)

#### Navigateurs pris en charge :

- Microsoft Internet Explorer versions 8.0, 9.0, 10.0, 11.0. (Le navigateur Internet Explorer versions 8.0 - 11.0 avec la nouvelle interface Windows n'est pas pris en charge.)
- Microsoft Edge de toutes les versions.
- Mozilla Firefox versions 52.x - 59.x et supérieures.
- Mozilla Firefox ESR 52.x.
- Google Chrome versions 48.x - 64.x.
- Kaspersky Internet Security prend en charge l'utilisation du navigateur Google Chrome et Mozilla Firefox dans le système d'exploitation de 32 bits et de 64 bits.

#### Exigences pour les tablettes :

- Microsoft Windows 8, Microsoft Windows 8.1, Microsoft Windows 10 ;
- processeur Intel Celeron 1.66 GHz ou supérieur ;
- 1000 Mo de mémoire vive disponible.

#### Exigences pour les netbooks :

- processeur Intel Atom 1600 MHz ou supérieur ;
- 1024 Mo de mémoire vive disponible ;
- écran 10,1 pouces avec résolution 1024x600 ;
- carte graphique Intel GMA 950.

### POUR MAC

#### Configurations exigées :

- 1 Go de mémoire (RAM)
- 350 Mo d'espace disponible sur le disque pour télécharger l'application
- 900 Mo d'espace disponible sur le disque pour installer l'application
- Système d'exploitation : macOS Sierra 10.12, macOS High Sierra 10.13
- Connexion Internet

### POUR ANDROID

#### Configurations exigées :

- Smartphone ou tablette avec une résolution d'écran minimale de 320x480 pixels
- 120 Mo d'espace libre dans la mémoire principale de l'appareil
- Système d'exploitation : Android 4.2-9.x
- Intel atom x86 ou ARMv7 et plateformes suivantes
- L'application doit être installée dans la mémoire principale de l'appareil.

#### Exigences pour les montres connectées :

- Système d'exploitation : Android 4.3-9.x
- Prise en charge de Bluetooth sur l'appareil et la montre connectée
- Kaspersky Internet Security version 11.10 ou supérieure
- Montre connectée Android Wear

# Annexe 2 : Détail des garanties d'assurance

Ref 201900025/DG1920190V02

## GARANTIES CYBER SECURITE PROTECTED

### Notice d'Information

Ce contrat, conforme aux lois n° 2007-210 du 19 Février 2007 et n° 89-1014 du 31 Décembre 1989 ainsi qu'au décret n° 90-697 du 1er Août 1990, est régi par le Code des Assurances. Il est constitué des Dispositions Générales qui suivent ainsi que des Dispositions Particulières associées.

Le numéro du contrat **504 945** est à rappeler pour tout appel et dans toute correspondance.

#### DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES :

**Assureur :** Groupama Protection Juridique, une marque de la Société Française de Protection Juridique, Entreprise régie par le Code des Assurances - Société au capital de 2 216 500 € (entièrement versé) - RCS PARIS - B 321 776 775 - Siège Social : 8 - 10, rue d'Astorg 75008 Paris.

#### Assuré :

- la personne physique désignée dans le Pack Cyber Sécurité Protected,
- son conjoint ou assimilé (personne vivant maritalement avec vous par exemple dans le cadre d'un PACS) ainsi que ses enfants à charge fiscalement ou vivant habituellement à votre foyer.

**Litige :** Désaccord ou contestation d'un droit, vous opposant à un Tiers, y compris sur le plan amiable. Le litige doit être né pendant la période garantie et résulter de faits nés pendant cette même période.

**Sinistre :** Refus opposé à une réclamation dont vous êtes l'auteur ou le destinataire - point de départ du délai dans lequel il doit être déclaré à Groupama Protection Juridique, conformément à l'article 6 « Formalités à accomplir pour la mise en jeu de la garantie ».

**Tiers :** toute personne physique autre que l'Assuré, son conjoint, son partenaire ou son concubin, ses ascendants ou ses descendants.

**Période de garantie :** Il s'agit de la période de validité du présent contrat, comprise entre sa date de prise d'effet et celle de sa cessation.

#### ARTICLE 1 - QUEL EST L'OBJET DE VOTRE

##### CONTRAT ?

Lorsqu'un litige dont la nature est définie ci-dessous, vous oppose à un tiers, nous vous apportons nos conseils et notre assistance. Nous intervenons lorsque vous entendez obtenir réparation d'un préjudice que vous avez subi et que vous justifiez d'un intérêt fondé en droit, ou lorsque vous êtes juridiquement fondé à résister à la demande d'un tiers. Ainsi, nous n'intervenons que dans la mesure où votre affaire est défendable au regard des règles de droit en vigueur.

##### 1.1 / Un service d'informations juridiques par téléphone

Dans le cadre de votre vie privée, en cas de difficulté juridique ou en prévention de tout litige relatif à

- l'usurpation de votre identité,
- l'atteinte à votre e-réputation,
- le-consummation

une équipe de juristes spécialisés répond, par téléphone, à toute demande d'ordre juridique en vous délivrant des informations pratiques et documentaires sur les différents domaines du droit français applicables à votre interrogation.

Ce service peut être contacté (sauf jours fériés) du lundi au vendredi de 9 h à 20 h et le samedi de 9 h à 12 h 00 au numéro de téléphone suivant : 01 41 43 77 74 (côté des communications selon le tarif en vigueur de votre opérateur de télécommunication).

##### 1.2 / Une prestation « AIDE ET ASSISTANCE

##### PSYCHOLOGIQUE »

Vous bénéficiez d'un service d'aide et assistance psychologique dans les conditions indiquées ci-après, accessible par téléphone 24h/24, 7j/7.

**PRESTATION :** Cette prestation est délivrée par une entreprise spécialisée dans l'aide et l'assistance psychologique.

##### 1.2.1 / Définitions propres à la prestation

Il faut entendre par :

**Bénéficiaire :** L'Assuré ayant souscrit la carte du « moyen de paiement xxx », ressentant la nécessité de dialoguer avec un professionnel de l'écoute et de l'accompagnement psychologique suite à un ou plusieurs événements d'ordre personnel tels que : accident, maladie, deuil, divorce, stress, harcèlement, conflits... (Liste non limitative).

**Écouteur :** Le psychologue clinicien, titulaire d'un Master Professionnel de Psychologie Clinique, qui réalise des médiations téléphoniques.

**Psychologue en ville :** Un psychologue clinicien, titulaire d'un DESS de Psychologie Clinique et Pathologique, membre du réseau de notre partenaire, qui réalise des entretiens in situ cabinet.

**Événement couvert :** Le bénéficiaire pourra utiliser le service d'aide et d'accompagnement psychologique dès lors qu'il le souhaite.

##### 1.2.2 / Quel est l'objet de la prestation d'aide et assistance psychologique ?

En cas de nécessité le bénéficiaire peut avoir accès, sur simple appel, à la prestation de médiation téléphonique. Celle-ci consiste en la prise en charge de 5 appels maximum par bénéficiaire et par événement. Par appel, il faut entendre tout appel téléphonique, entrant ou sortant, traité par un psychologue de notre partenaire au profit d'un bénéficiaire 365 jours par an 24h/24.

Au-delà du 4ème ou 5ème entretien, le bénéficiaire pourra être orienté, s'il le souhaite et si cela s'avère nécessaire, vers un psychologue en ville proche de son domicile pour une poursuite des entretiens.

En cas de harcèlement scolaire et racket concernant des mineurs (enfants et adolescents) qui ne peuvent être pris en charge autrement qu'en face à face (consultation physique), le forfait est de 5 consultations par bénéficiaire et par événement.

Une évaluation préalable, à distance, est réalisée préalablement auprès du parent qui peut aussi être impacté et accompagné, séparément, à distance et/ou en face à face (consultation physique).

Nos psychologues peuvent aussi réaliser un travail de psychoéducation avec lui.

##### 1.2.3 / Quel est le champ d'intervention de la Médiation téléphonique ?

Les écouteurs du plateau, réalisent une écoute professionnelle, non orientée, non compatissante et non interventionniste en gardant une distance et une neutralité bienveillantes.

La médiation téléphonique, cependant, n'est pas une simple écoute. L'écouteur entend autrement le discours qu'on lui adresse. Il comprend les tenants et aboutissants inconscients d'un tel discours et peut, grâce aux mots ou aux silences qu'il perçoit, permettre au bénéficiaire de comprendre le sens de ce qu'il énonce. Le sens, c'est l'implication d'une personne dans une situation donnée, les bénéfices qu'elle peut paradoxalement en tirer, les freins qu'elle met à voir la situation s'arranger.

La médiation téléphonique n'est pas à confondre avec le travail psychothérapeutique effectué en face à face. En aucun cas, notre partenaire ne s'autorise à débiter une psychothérapie par téléphone.

##### 1.2.4 / Confidentialité

Les appels traités par les écouteurs font l'objet d'un total anonymat et d'une totale confidentialité, conformément au code de déontologie de la profession des psychologues. Lors du premier appel, un numéro d'entretien sera communiqué au bénéficiaire. Ce numéro lui sera demandé lors de ses appels ultérieurs éventuels, afin qu'un lien rapide puisse être réalisé avec son dossier.

##### 1.2.5 / Responsabilité

Aucune responsabilité ne pourra être retenue à l'encontre de notre partenaire en cas de manquements ou retards dans l'exécution de ses prestations provoqués par : les états de guerre civile ou étrangère déclarée ou non et leurs conséquences au niveau des hommes et du matériel ; les actes de sabotage ou de terrorisme ; les cataclysmes et catastrophes naturelles ; les explosions nucléaires ou fuites radioactives, et tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution des prestations. En outre, la responsabilité de notre partenaire ne saurait être recherchée en cas d'acte d'auto-agression ou de suicide ou tentative de suicide pendant, ou après, la réalisation de l'une des prestations prévues au titre du présent contrat. De même, la responsabilité de notre partenaire ne saurait être recherchée pour les conséquences qui pourraient découler des prestations qu'elle rend. Les obligations de notre partenaire sont des obligations de moyens et en aucun cas de résultats.

##### 1.2.6 / Formalité à accomplir

Ce service peut être contacté tous les jours, 24h/24, au : N° Vert **0800 39 80 20** (appel gratuit depuis un téléphone fixe).

##### 1.3 / Un service de protection juridique

A ce titre, nous intervenons à réception des pièces de votre dossier communiquées dans le cadre de votre déclaration de sinistre, conformément à l'article 6 (« Formalités à accomplir pour la mise en jeu de la garantie »). Nos prestations peuvent prendre différentes formes :

##### ■ Sur un plan amiable :

###### · La Consultation Juridique :

Nous vous exposons (soit oralement, soit par écrit), au vu des éléments communiqués dans le cadre d'une prestation personnalisée, les règles de droit applicables à votre cas et nous vous donnons un avis sur la conduite à tenir.

###### · L'Assistance Amiable :

Nous intervenons, après étude complète de votre situation, directement auprès de votre adversaire, afin de rechercher une issue négociée et conforme à vos intérêts. Lorsque l'appui d'un intervenant extérieur (expert / avocat) est nécessaire (notamment lorsque votre adversaire est représenté par un avocat), nous prenons en charge les frais et honoraires de ce dernier dans les limites figurant à l'article 4 (« Frais garantis dans le cadre de la gestion amiable »). Lorsque nous sommes amenés à intervenir à l'amiable, vous nous donnez mandat pour procéder à toute démarche ou opération tendant à mettre fin amiablement au litige déclaré et garanti.

##### ■ Sur un plan judiciaire :

###### · La Prise en charge des frais de procédure :

Lorsque le litige n'a pu se résoudre à l'amiable et est porté devant une juridiction ou une commission, nous prenons en charge les frais et honoraires d'avocat et de procédure dans les limites indiquées à l'article 4 (« Frais garantis dans le cadre de la gestion judiciaire »).

#### ARTICLE 2 - POUR QUELLES NATURES DE

##### LITIGES ÊTES VOUS GARANTI ?

##### 2.1 / Garantie « Atteinte à l'e-réputation »

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

##### 2.1.1 / Dé intentions propres à l'atteinte à l'e-réputation Diffamation :

La diffamation est une allégation ou imputation d'un fait qui porte atteinte à l'honneur ou à la considération de la personne à laquelle le fait est imputé. **Injure :** L'injure est une expression publique outrageante, termes de mépris ou injektive, qui à l'inverse de la diffamation, ne reforme l'imputation d'aucun fait.

**Supports de Communication concernés par l'e-réputation :** Photo, vidéo, écrit, déclaration contenus sur un blog, un forum de discussion, un réseau social, un site web, un email public.

##### 2.1.2 / Limite de la garantie « Atteinte à l'e-réputation »

■ Limite globale de la garantie : cette garantie est délivrée à concurrence de deux sinistres par année d'assurance.

■ Territorialité : les interventions sont différentes selon la territorialité des litiges ainsi qu'il est décrit ci-dessous à l'article 2.1. 4 « Prestations garanties au titre de l'atteinte à l'e-réputation ».

##### 2.1.3 / Nature des litiges « atteinte à l'e-réputation » garantis

Lorsqu'un litige consécutif à l'atteinte à son e-réputation, oppose l'Assuré sur un plan amiable ou judiciaire à un tiers dans le cadre de sa vie privée et qu'il a déposé plainte, Groupama Protection Juridique l'assiste et intervient pour obtenir la suppression du contenu et la réparation du préjudice.

Outre les Exclusions Générales, sont également exclus :

■ Les litiges se rapportant à des informations préjudiciables dont la divulgation par un tiers n'a pas donné lieu à un dépôt de plainte de la part de l'Assuré.

■ Les litiges faisant suite à une atteinte à l'e-réputation constituée à partir d'éléments d'information diffusés par l'Assuré lui-même auprès de tiers

■ Les litiges consécutifs à une condamnation pour crime ou délit prononcé à l'encontre de l'Assuré.

##### 2.1.4 / Prestations garanties au titre de l'atteinte à l'e-réputation

Les prestations garanties débutent à réception des pièces communiquées par l'Assuré conformément à ce qui est indiqué à l'article 6 « Formalités à accomplir pour la mise en jeu de la garantie ». **Important : Elles peuvent prendre différentes formes qui varient selon la territorialité :**

**A) Pour les faits et événements survenus en France, Principautés de Monaco et d'Andorre, dans les Etats de l'Union Européenne ainsi qu'en Suisse**

Lorsqu'un litige dont la nature est définie ci-dessus, oppose l'Assuré à un tiers, Groupama Protection Juridique lui apporte ses conseils et son assistance.

**Groupama Protection Juridique n'intervient que lorsque l'Assuré entend obtenir réparation d'un préjudice qu'il a subi et qu'il justifie d'un intérêt fondé en droit, ou lorsque qu'il est juridiquement fondé à résister à la demande d'un tiers. Ainsi, Groupama Protection Juridique n'intervient que dans la mesure où l'affaire est défendable au regard des règles de droit en vigueur.**

##### ■ Sur un plan amiable :

###### · La Consultation Juridique :

Dans le cadre d'une prestation personnalisée et au vu des éléments que l'Assuré communique à Groupama Protection Juridique, ce dernier expose soit oralement, soit par écrit, les règles de droit applicables au cas de l'Assuré et lui donne un avis sur la conduite à tenir.

###### · L'Assistance Amiable :

Après étude complète de la situation de l'Assuré, Groupama Protection Juridique intervient directement auprès de son adversaire, afin de rechercher une issue négociée et conforme aux intérêts de l'Assuré. Lorsque l'appui d'un intervenant extérieur (expert / avocat) est nécessaire (notamment lorsque votre adversaire est représenté par un avocat), Groupama Protection Juridique prend en charge les frais et les honoraires de ce dernier dans les limites indiquées à l'article 3 « Plafonds dans le cadre de la gestion amiable ».

Lorsque Groupama Protection Juridique est amené à intervenir à l'amiable, l'Assuré lui donne mandat pour procéder à toute démarche utile pour mettre fin au litige déclaré et garanti.

#### ARTICLE 2 - POUR QUELLES NATURES DE

##### LITIGES ÊTES VOUS GARANTI ?

##### 2.1 / Garantie « Atteinte à l'e-réputation »

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

##### 2.1.1 / Dé intentions propres à l'atteinte à l'e-réputation Diffamation :

La diffamation est une allégation ou imputation d'un fait qui porte atteinte à l'honneur ou à la considération de la personne à laquelle le fait est imputé. **Injure :** L'injure est une expression publique outrageante, termes de mépris ou injektive, qui à l'inverse de la diffamation, ne reforme l'imputation d'aucun fait.

**Supports de Communication concernés par l'e-réputation :** Photo, vidéo, écrit, déclaration contenus sur un blog, un forum de discussion, un réseau social, un site web, un email public.

##### ■ Sur un plan judiciaire :

###### · La Prise en charge des frais de procédure :

Lorsque le litige n'a pu se résoudre à l'amiable et est porté devant une juridiction ou une commission, Groupama Protection Juridique prend en charge les frais et les honoraires d'avocat et de procédure, dans les limites indiquées à l'article 4.2 « Plafonds dans le cadre de la gestion judiciaire ».

**A défaut de succès du traitement à l'amiable réalisé par Groupama Protection Juridique, après un délai de 75 jours suivant la déclaration du litige et parallèlement à une éventuelle intervention amiable ou judiciaire, l'Assuré est mis en relation avec notre partenaire qui procédera à la prestation d'enfouissement.**

##### ■ Enfouissement :

**Dans la limite de deux enfouissements de 10 supports par an** (par « support », on entend adresse URL / Uniform Resource Locator distincte). L'enfouissement consiste à faire reculer de 10 positions (supports) le résultat négatif sur l'index du moteur de recherche Google, sur le mot clé : prénom nom (avec ou sans accents).

Notre partenaire procède à l'enfouissement dans un but de rétablir la réputation de l'Assuré en mettant en œuvre une obligation de moyens et non de résultats. En outre, l'Assuré est informé et ce nonobstant les dispositions de la clause responsabilité que notre partenaire malgré tous ses efforts ne saurait être responsable de la réaction des tiers à l'égard des contenus publiés et validés par l'Assuré. La responsabilité de notre partenaire ne saurait dès lors être engagée.

Notre partenaire s'engage donc à mettre en œuvre tous les moyens utiles à la bonne fin de l'opération sans garantir un rétablissement complet de la réputation de l'Assuré. La mission d'enfouissement porte sur le moteur de recherche Google.

##### Attention : cette prestation ne comporte aucune prise en charge

##### B) Pour les faits et événements survenus dans le reste du monde

Lorsqu'un litige dont la nature est définie ci-dessus, l'oppose à un tiers, l'Assuré est mis en relation avec notre partenaire qui réalisera pour son compte les prestations suivantes :

##### ■ Traitement amiable :

Par « traitement amiable », on entend l'intervention pour une unique adresse URL / Uniform Resource Locator distincte. **Cette prestation est délivrée dans la limite de 10 traitements amiables par an.**

Dans le cas d'une validation de sinistre, notre partenaire 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 notre partenaire pour agir en son nom et qu'il devra le cas échéant fournir des justificatifs d'identité.**

##### Attention : cette prestation ne comporte aucune prise en charge

#### ■ Enfoissement :

Cette prestation est délivrée **dans la limite d'un enfouissement de dix supports de données par an par mot clé** (par « support », on entend adresse URL / Uniform Resource Locator distincte, par mot clé, on entend l'expression de recherche sur le résultat négatif apparait).

Si la phase de « traitement amiable » n'aboutit pas, notre partenaire met en place des contenus sur internet en langue française, 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 notre partenaire afin qu'il puisse les publier. La mise en place des contenus est progressive et peut prendre de quelques semaines à plusieurs mois.

Notre partenaire 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 que les contenus publiés. La responsabilité de notre partenaire ne saurait dès lors être engagée.

Notre partenaire met en œuvre une obligation de moyens et non de résultat. Notre partenaire s'engage donc à mettre en œuvre tous les moyens utiles à la bonne fin de l'opération sans garantir que le résultat soit atteint.

**Attention : cette prestation ne comporte aucune prise en charge financière.**

#### 2.2 / Garantie « Usurpation d'identité »

**2.1.1 / Déclarations propres à l'Usurpation d'identité Usurpation d'identité :** usage non autorisé des éléments d'identification et/ou d'authentification de l'identité de l'Assuré par un tiers dans le but de réaliser une action frauduleuse entraînant un préjudice pour l'Assuré.  
**Éléments d'identification de l'identité :** tous les éléments de l'état civil de l'Assuré, adresse postale physique, numéro de téléphone, carte d'identité, passeport, permis de conduire, carte grise ou numéro d'immatriculation d'un véhicule appartenant à l'Assuré, relevé d'identité bancaire, numéro de Sécurité Sociale.

**Éléments d'authentification de l'identité :** identifiants, logins, mots de passe, adresses IP, adresses URL, numéro de carte bancaire, empreintes digitales.

#### 2.1.2 Limite de la garantie « Usurpation d'identité »

■ Limite globale de la garantie : cette garantie est délivrée à concurrence d'un sinistre par année d'assurance.

#### 2.1.3 Nature des litiges d'usurpation d'identité garantis :

Lorsqu'un litige consécutif à l'usurpation de son identité oppose l'Assuré, sur un plan amiable ou judiciaire à un tiers, dans le cadre de sa vie privée et qu'il a déposé plainte, Groupama Protection Juridique l'assiste et intervient pour obtenir la réparation du préjudice selon les modalités suivantes :

**Au titre de la garantie juridique,** Groupama Protection Juridique intervient notamment pour la défense des intérêts de l'Assuré dans le cadre des actions (recours, injonctions, assignations, ...) engagées à son encontre à l'occasion de l'usurpation avérée de son identité.

**Au titre de la garantie indemnitaire,** dont les limites et le fonctionnement sont décrits ci-dessous à l'article 2.2.4, Groupama Protection Juridique intervient pour la prise en charge des pertes financières subies par l'Assuré et consécutives à l'usurpation de son identité.

**Attention : Groupama Protection Juridique n'intervient pas pour les litiges relevant de l'utilisation frauduleuse des moyens de paiement. Ainsi Groupama Protection Juridique n'intervient pas en cas de débit frauduleux sur le compte et/ou en cas d'utilisation de l'un de ses moyens de paiement chez un commerçant.**

#### 2.2.4 Prestations garanties et plafond au titre de la garantie Indemnitare

##### ■ Modalités d'intervention

La garantie indemnitaire intervient uniquement :

- après la garantie juridique, si l'intervention de Groupama Protection Juridique n'a pas permis le règlement du litige dans le délai maximum de 4 mois après la déclaration.

- si l'usurpation d'identité survient pendant la période de garantie et donne lieu à dépôt de plainte pendant cette même période.

##### ■ Objet de la garantie

Prise en charge des pertes financières subies par l'Assuré suite à une utilisation frauduleuse de ses données personnelles directement consécutives au dommage couvert (transaction frauduleuse, ligne de crédit, remboursement d'abonnement, frais de reconstitution de documents d'identité, frais d'acte notarié, surconsommation téléphonique...).

Les préjudices ne doivent avoir fait l'objet d'aucun remboursement ou d'acceptation de remboursement à l'Assuré de la part des Organismes concernés.

##### ■ Plafond de la garantie Indemnitare

La garantie indemnitaire s'exerce à concurrence de **1 500 € TTC** par sinistre, sous réserve de ne pas dépasser les plafonds de prise en charge des sinistres tels que définis à l'article 3 « Plafonds de garantie par sinistre ».

En application du principe indemnitaire, l'Assuré doit justifier des pertes financières qu'il a subies en communiquant à Groupama Protection Juridique l'ensemble des justificatifs nécessaires.

Après contrôle des pièces justificatives, Groupama Protection Juridique rembourse l'Assuré sur la base des frais réels.

##### ■ Exclusions spécifiques à la garantie Indemnitare

Sont exclus :

- Les pertes subies devant être indemnisées par les prestataires. Les pertes subies suite à l'utilisation frauduleuse de vos données personnelles lorsque l'Assuré a agi par imprudence ou n'a pas mis en œuvre les mesures de protection et sécurité nécessaires.

- Les conséquences matérielles de la contamination du matériel informatique, de l'Assuré, de son dysfonctionnement ou de sa destruction, ainsi que les frais engagés pour procéder aux opérations de décontamination et de reconstitution des données.

- Les frais consécutifs à l'utilisation frauduleuse des moyens de paiement de l'Assuré, notamment en cas de débit frauduleux sur son compte et/ou en cas d'utilisation de l'un de ses moyens de paiement chez un commerçant.

#### 2.3 / Garantie « E-consommation »

Nous intervenons pour les litiges que vous rencontrez en qualité de consommateur et concernant l'achat, la vente, la détention, la location de biens mobiliers ainsi que la fourniture d'une prestation de service, en ligne.

Exemples de litiges :  
Dommage accidentel : Bris du Bien Garantit trouvant son origine par l'application d'une force de cause externe, soudaine et imprévisible.

Livraison non conforme : Le Bien Garantit réceptionné ne correspond pas à la référence constructeur ou distributeur indiquée sur le bon de commande ou le Bien Garantit est livré défectueux, cassé ou incomplet.

Non-livraison : la livraison du Bien Garantit n'a pas été effectuée dans les trente (30) jours calendaires après le débit de la commande apparaissant sur le relevé de compte de l'Assuré.

Livraison défectueuse : Le Bien Garantit est livré endommagé, cassé ou incomplet.

#### 2.4 / Exclusions Générales

Sont exclus :

■ **Toute action résultant de faits antérieurs à la prise d'effet de la garantie, sauf si l'Assuré peut établir qu'il était dans l'impossibilité d'en avoir connaissance avant cette date.**

■ **Toute action découlant d'une faute intentionnelle commise par l'Assuré.**

■ **Les litiges se rapportant au Code de la propriété intellectuelle (notamment la protection des marques, brevets, droits d'auteurs, dessins et modèles).**

■ **Les litiges se rapportant à la vie professionnelle ou à une activité politique ou syndicale.**

■ **Les litiges fondés sur le non-paiement de sommes dues par l'Assuré, dont le montant ou l'exigibilité ne sont pas sérieusement contestables et toute intervention consécutive à son état d'insolvabilité ou de surendettement ou à celui d'un tiers.**

■ **Les litiges relevant d'une garantie «Protection Juridique Recours» ou «Défense Pénale» incluse dans un autre contrat d'assurance.**

■ **Les litiges résultant de la participation de l'Assuré à l'administration d'une société, d'un groupement, d'une association.**

■ **Les actions ou réclamations dirigées contre l'Assuré en raison de dommages mettant en jeu sa responsabilité civile lorsqu'elle est garantie par un contrat d'assurance ou lorsqu'elle aurait dû l'être en exécution d'une obligation légale d'assurance.**

■ **Les litiges relevant de la Cour d'assises à l'exception des cas où l'Assuré a la qualité de partie civile.**

■ **Les litiges relatifs aux successions et aux régimes matrimoniaux, à l'état et au droit des personnes (livre I, livre III: titres I, II et V du Code Civil) notamment les procédures de divorce et de séparation de corps.**

■ **Les litiges lorsque le préjudice subi par l'Assuré lui permet d'intégrer un groupe de consommateurs déjà constitué ou en cours de constitution permettant d'engager une action de groupe au sens de l'article L423-1 du code de la consommation.**

#### ARTICLE 3 - QUELS SONT LES SEUILS ET

##### PLAFONDS DE GARANTIE (TTC) ?

En cas de sinistre garanti, Groupama Protection Juridique prend en charge, dans les conditions indiquées, les frais et honoraires d'avocat, d'huissier de justice ainsi que les frais de procédure, sous réserve qu'ils soient exposés avec son accord préalable pour la défense des intérêts de l'Assuré ou qu'ils soient justifiés par l'urgence.

##### ■ Seuils d'intervention (T.T.C) pour les seules garanties Défense Pénale

- Assistance amiable : au moins égal à **250 €**

- Assistance judiciaire : au moins égal à **500 €**  
Toutes fois, aucun seuil d'intervention n'est retenu en matière de consultation juridique ou lorsque vous êtes cité à comparaître devant les tribunaux répressifs.

##### ■ Plafonds de garantie

Groupama Protection Juridique prend en charge les frais et honoraires indiqués ci-après :

- pour la France, Principautés de Monaco et d'Andorre, dans la limite du plafond de garantie de **10 000 euros TTC par sinistre**, quel que soit le nombre d'adversaires et les fondements juridiques mis en œuvre.
- pour les autres pays, dans la limite du plafond de garantie de **4 000 euros TTC par sinistre**, quel que soit le nombre d'adversaires et les fondements juridiques mis en œuvre.

#### ARTICLE 4 - QUELS SONT LES MODALITÉS DE PAIEMENT ET LES FRAIS GARANTIS PAR SINISTRE ?

##### 4.1 / Modalités de paiement

Les modalités de paiement diffèrent selon la juridiction territorialement compétente :

**France, Principautés de Monaco et d'Andorre :** Groupama Protection Juridique acquittera directement auprès des intervenants concernés, sans excéder les budgets définis ci-dessous, les frais garantis. **Autres pays garantis :** il appartient à l'Assuré, sous réserve du respect des conditions prévues à l'article 6 « Formalités à accomplir pour la mise en jeu de la garantie », de saisir son conseil. Groupama Protection Juridique remboursera l'Assuré dans les 10 jours ouvrés de la réception des justificatifs, les frais et honoraires garantis dans la limite définie au paragraphe « Plafonds de garantie par sinistre ».

##### 4.2 / Frais et honoraires garantis par sinistre

Ces différents montants sont cumulables, sous réserve de ne pas dépasser le plafond prévu ci-dessus à l'article 3 « Plafonds de garantie par sinistre ». Ils s'entendent toutes taxes comprises :

##### ■ Plafonds dans le cadre de la gestion amiable :

Dans le cadre de la défense amiable du dossier, Groupama Protection Juridique peut être amené à faire appel à des intervenants extérieurs (ex : expert ou avocat - notamment lorsque l'adversaire est lui-même représenté par un avocat). Ce sont les honoraires et frais de ces intervenants qui sont pris en charge au titre de ce plafond amiable.

Le plafond amiable pour les diligences effectuées par l'ensemble des intervenants (expert ou avocat) est fixé à : **700 € TTC (incluant le plafond amiable pour les diligences effectuées par l'avocat de l'Assuré fixé à : 400 €)**

##### ■ Plafonds dans le cadre de la gestion judiciaire :

Lorsque le dossier fait l'objet d'une procédure, des dépenses d'honoraires et de frais peuvent être engagées. Elles sont prises en charge dans les limites suivantes :

- **Plafond Expertise Judiciaire :** il s'agit de l'expert judiciaire désigné à la demande de l'Assuré après accord préalable de Groupama Protection Juridique : **2 000 euros TTC.**
- **Plafond Huissier de Justice :** les frais et honoraires d'huissier de justice sont pris en charge dans la limite des textes régissant leur profession.
- **Plafonds Honoraires et Frais d'avocat :** Ce sont les honoraires, y compris ceux d'étude et les frais inhérents à la gestion du dossier (déplacement, secrétariat, photocopies, téléphone...), dûment justifiés, que nous sommes susceptibles de verser à votre conseil pour l'obtention d'une ordonnance, d'un jugement ou d'un arrêt. Ces frais et honoraires sont pris en charge à hauteur des montants TTC précisés dans le tableau ci-dessous :

Intervention	EUROS TTC
ASSISTANCE	
Rédaction d'un dire, d'une déclaration de créance	80 €
Assistance à une mesure d'instruction ou d'expertise	300 €
Assistance devant une commission administrative, civile ou disciplinaire	300 €
Recours gracieux (contentieux administratif)	300 €
PREMIERE INSTANCE	
Référé	500 €
Juridiction statuant avant dire droit	400 €
Tribunal d'instance	600 €
Tribunal de grande instance	1 000 €
Tribunal Administratif	1 000 €
Autres juridictions	700 €
CONTENTIEUX PENAL	
Tribunal de police	600 €
Tribunal correctionnel	700 €
Médiation pénale	450 €
Juge des libertés	450 €
Chambre de l'instruction	500 €
Garde à vue / Visite en prison	430 €
Démarches au parquet	40 €
APPEL	
Cour d'Appel	1 000 €
Requête devant le 1er Président de la Cour d'appel	400 €
HAUTES JURIDICTIONS	
Cour de Cassation - Conseil d'Etat - Cour d'Assises	1 500 €
EXECUTION	
Juge de l'exécution	400 €
Suivi de l'exécution	150 €
Transaction menée jusqu'à son terme	535 €

Ne sont pas pris en charge :

■ **Les frais de déplacement et vacations correspondantes, lorsque l'avocat est amené à se déplacer en dehors du ressort de la Cour d'Appel dont dépend son ordre.**

■ **Les condamnations, les amendes, les dépens et frais exposés par la partie adverse, que le Tribunal estime équitable de faire supporter à l'Assuré s'il est condamné, ceux que l'Assuré a accepté de supporter dans le cadre d'une transaction amiable, ou en cours ou en fin de procédure judiciaire, les cautions pénales ainsi que les consignations de partie civile.**

■ **Les frais et honoraires d'enquête pour identifier ou retrouver l'adversaire de l'Assuré ou connaître la valeur de son patrimoine ainsi que les dépenses nécessaires à la mise en place de mesures conservatoires.**

■ **Les sommes réclamées par l'administration, les taxes, droits et pénalités**

■ **Les frais et honoraires d'expert-comptable.**

■ **Les frais et honoraire de traduction.**

■ **Les frais et honoraires d'avocat postulant.**

■ **Les honoraires de résultat.**

## ARTICLE 5 – OÙ S'EXERCENT VOS GARANTIES ?

Vos garanties s'exercent en France, Principautés de Monaco et d'Andorre, dans les Etats de l'Union Européenne ainsi qu'en Suisse. Pour la garantie de réputation, les prestations garanties peuvent prendre différentes formes qui varient selon la territorialité et sont

indiquées à l'article 2.2.4.

## ARTICLE 6 – QUELLES SONT LES FORMALITÉS À ACCOMPLIR POUR LA MISE EN JEU DE LA GARANTIE ?

Tout sinistre susceptible de mettre en jeu la garantie doit être déclaré, par écrit, à GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE - TSA 41234 - 92919 LA DEFENSE CEDEX ou à : [declaration.sinistre@protectionjuridique.fr](mailto:declaration.sinistre@protectionjuridique.fr)

**Attention : Sauf cas fortuit ou force majeure, toute déclaration de sinistre doit être transmise au plus tard dans les TRENTE JOURS ouvrés à compter de la date à laquelle l'Assuré en a eu connaissance ou à compter du refus opposé à une réclamation dont il est l'auteur ou le destinataire, sous peine de déchéance de la garantie, s'il est établi que le retard dans la déclaration cause un préjudice à l'Assureur, conformément à l'article L.113-2 du Code des Assurances.**

Dans le cadre de cette déclaration, l'Assuré doit indiquer le numéro de la garantie et également communiquer à l'Assureur dans les meilleurs délais, tous renseignements, documents et justificatifs nécessaires à la défense de ses intérêts ou tendant à établir la matérialité ou l'existence du litige.

**Attention : L'Assureur ne prend pas en charge les frais et honoraires appelés ou réglés antérieurement à la déclaration ainsi que ceux correspondant à des prestations ou des actes de procédures réalisés avant la déclaration, sauf si l'Assuré peut justifier d'une urgence à les avoir engagés.**

## ARTICLE 7 – LIBRE CHOIX DU DEFENSEUR

Lorsque l'intervention d'un avocat ou de toute personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur, pour défendre, représenter ou servir vos intérêts est nécessaire, vous en avez le libre choix. Nous pouvons, si vous n'en connaissez aucun, en mettre un à votre disposition, après demande écrite de votre part. Avec votre défenseur, vous avez la maîtrise de la procédure. Le libre choix de votre avocat s'exerce aussi chaque fois que survient un conflit d'intérêt, c'est-à-dire l'impossibilité pour nous de gérer, de façon indépendante, un litige qui oppose, par exemple, deux assurés.

## ARTICLE 8 - ARBITRAGE

En cas de désaccord entre vous et nous sur les mesures à prendre pour régler votre dossier (ex : désaccord sur l'opportunité de saisir une juridiction ou d'exercer une voie de recours) :

- Vous avez la faculté de soumettre ce désaccord à une tierce personne librement désignée par vous, sous réserve :
    - que cette personne soit habilitée à donner un conseil juridique et ne soit en aucun cas impliquée dans la suite éventuelle du dossier.
    - de nous informer de cette désignation.
- Les honoraires de la tierce personne, librement désignée par vous, sont pris en charge par nous dans la limite de 200 € TTC.

2 – conformément à l'article L127-4 du Code des Assurances, ce désaccord peut être soumis à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord avec l'assureur ou, à défaut, par le Président du Tribunal de Grande Instance statuant en la forme des référés.

Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à la charge de l'assureur sauf décision contraire de la juridiction saisie. Si l'assuré engage, à ses frais, une procédure contentieuse et obtient une solution plus favorable que celle proposée par l'assureur ou que celle proposée par l'arbitre, le premier lui rembourse les frais exposés pour l'exercice de cette action, dans la limite de la garantie.

## ARTICLE 9 - AUTRES CLAUSES APPLICABLES

### 9.1 / Subrogation

Dès lors que nous exposons des frais externes, nous sommes susceptibles de récupérer une partie ou la totalité des sommes que nous avons déboursées pour votre compte.

Nous sommes subrogés dans les conditions prévues à l'article L121-12 du Code des Assurances, dans les droits et actions que vous possédez contre les tiers, en remboursement des sommes qui vous sont allouées notamment au titre des dépens et du montant obtenu au titre de l'article 700 du Code de Procédure Civile, de l'article 475-1 du Code de Procédure Pénale ou de l'article L761-1 du Code de la Justice Administrative.

Si des frais et honoraires sont restés à votre charge et sous réserve que vous puissiez les justifier, nous nous engageons à ce que vous soyez désintéressé en priorité sur les sommes allouées, le solde, le cas échéant, nous revenant, dans la limite des sommes que nous avons engagées.

### 9.2 / Prescription

En application de l'article L 114-1 du Code des Assurances, toute action dérivant du présent contrat est prescrite par deux ans à compter de l'évènement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
  - en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.
- Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, ce 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 ce dernier.

Ce délai de prescription peut être interrompu, conformément à l'article L114-2 du Code des Assurances, par une des causes ordinaires d'interruption suivantes :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil) ;
- une demande en justice, même en référé, jusqu'à extinction de l'instance. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure (articles 2241 et 2242 du Code civil). L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée (article 2243 du Code civil) ;
- une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée (article 2244 du Code civil).

Il est rappelé que :

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

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

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers (article 2245 du Code civil).

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution (article 2246 du Code civil).

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

- la désignation d'un expert à la suite d'un sinistre ;
- l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception ou l'envoi d'un recommandé électronique (adressé par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation, et adressé par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité de sinistre).

## 9.3 / Protection Des Données Personnelles

Des données à caractère personnel sont recueillies à différentes étapes de nos activités commerciales ou d'assurance concernant les assurés ou les personnes parties ou intéressées aux contrats. Ces données sont traitées dans le respect des réglementations, et notamment des droits des personnes.

Vos droits sur les données personnelles : Vous disposez, en justifiant de votre identité, de droits sur vos données que vous pouvez exercer facilement :

- droit de prendre connaissance des informations dont nous disposons et de demander à les compléter ou les corriger (droits d'accès et de rectification),
- droit de demander l'effacement de vos données ou d'en limiter l'utilisation (droits de suppression des données ou de limitation),
- droit de vous opposer à l'utilisation de vos données, notamment concernant la prospection commerciale (droit d'opposition)
- droit de récupérer les données que vous nous avez personnellement fournies pour l'exécution de votre contrat ou pour lesquelles vous avez donné votre accord (droit à la portabilité des données),
- droit de définir des directives relatives à la conservation, l'effacement et la communication de vos données après votre décès.

Vous pouvez exercer ces droits via notre site [groupama-pj.fr](http://groupama-pj.fr) (rubrique « Vie privée – Notice Cookies »), par courrier postal aux coordonnées précisées sur vos documents contractuels, ou par mail à : [contactdrpo@groupama-pj.fr](mailto:contactdrpo@groupama-pj.fr).

Notre Politique de Protection des Données, la description détaillée des traitements mis en œuvre et les modalités d'exercice de vos droits sont actualisées régulièrement et accessibles sur notre site internet [Groupama-pj.fr](http://Groupama-pj.fr). Toute demande concernant vos données personnelles peut aussi être adressée au Délégué à la Protection des Données à [contactDPO@groupama.com](mailto:contactDPO@groupama.com). La réponse vous sera apportée dans un délai maximum de 30 jours.

Vous pouvez également déposer une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) si vous estimez que nous avons manqué à nos obligations concernant vos données.

### • Pourquoi collectons-nous des données personnelles ?

Les données recueillies à différentes étapes de la souscription ou de la gestion des contrats d'assurance sont nécessaires aux objectifs suivants :

### Passation, gestion, exécution des contrats d'assurance :

Les données recueillies pour la passation, la gestion et l'exécution des contrats, vous concernant ou concernant les personnes parties, intéressées ou intervenant au contrat, ont pour objectifs :

- L'étude des besoins en assurance afin de proposer des contrats adaptés à chaque situation,
- L'examen, l'acceptation, le contrôle et la surveillance du risque,
- La gestion des contrats (de la phase précontractuelle à la résiliation du contrat), et l'exécution des garanties du contrat,
- La gestion des clients
- L'exercice des recours, et la gestion des réclamations et des contentieux
- L'élaboration des statistiques et études actuarielles
- La mise en place d'actions de prévention
- Le respect d'obligations légales ou réglementaires
- La conduite d'activités de recherche et développement dans le cadre de la vie du contrat

Des données de santé sont susceptibles d'être traitées dès lors qu'elles sont nécessaires à la passation, la gestion ou l'exécution des contrats d'assurance. Ces informations sont traitées dans le respect de la confidentialité médicale et avec votre accord. En cas de conclusion d'un contrat, les données sont conservées pour la durée du contrat ou des sinistres, et jusqu'à expiration des délais légaux de prescription. En l'absence de conclusion d'un contrat (données prospects) :

- les données de santé sont conservées 5 ans maximum à des fins probatoires ;
- les autres données pourront être conservées 3 ans maximum.

### Lutte contre la fraude à l'assurance :

L'Assureur, qui a pour obligation de protéger la mutualité des assurés et éviter la prise en charge de demandes injustifiées, a un intérêt légitime à lutter contre les fraudes.

Des données personnelles (y compris des données de santé) pourront donc être utilisées pour prévenir, détecter et gérer les fraudes quel qu'en soit l'auteur. Ces dispositifs de lutte contre la fraude peuvent conduire à l'inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude. L'Agence pour la Lutte contre la Fraude à l'Assurance (Alfa) peut être destinataire de données à cette fin. Les droits sur ces données peuvent être exercés à tout moment par courrier à ALFA, 1, rue Jules Lefebvre – 75431 Paris Cedex 09.

Les données traitées pour la lutte contre la fraude sont conservées 5 ans maximum à compter de la clôture du dossier de fraude. En cas de procédure judiciaire, les données seront conservées jusqu'à la fin de la procédure et expiration des prescriptions applicables. Les personnes inscrites sur une liste de fraudeurs présumés, seront désinscrites passé le délai de 5 ans à compter de l'inscription sur cette liste.

### Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme :

Pour répondre à ses obligations légales, l'Assureur met un œuvre des dispositifs de surveillance destinés à la lutte contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et permettre l'application de sanctions financières.

Les données utilisées à cette fin sont conservées 5 ans à compter de la clôture du contrat ou de la fin de la relation avec l'Assureur. Celles relatives aux opérations réalisées par les personnes sont conservées 5 ans à compter de leur exécution y compris en cas de fin de la relation avec l'Assureur. TRACFIN peut être destinataire d'informations à cette fin. Conformément au Code monétaire et financier, le droit d'accès à ces données s'exerce auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (voir [cnil.fr](http://cnil.fr)).

### Satisfaction/Qualité de services :

Dans notre intérêt et celui de nos clients, nous mesurons et cherchons à améliorer continuellement la qualité de nos services et de nos offres.

Dans ce cadre, des enquêtes de satisfaction peuvent être réalisées et nos échanges (courriers, e-mails ou téléphoniques) peuvent être enregistrés et analysés. Les enregistrements téléphoniques sont conservés pour une durée maximale de 2 mois et les éléments nécessaires à l'amélioration de notre qualité de services sont conservés pour une durée maximale de 3 ans.

## Enregistrements téléphoniques :

Dans le cadre de nos relations, vous pouvez être amené à nous téléphoner. Nous vous informons que ces appels téléphoniques peuvent être enregistrés afin de s'assurer de la bonne exécution de nos prestations à votre égard et plus généralement à faire progresser la qualité de service. Ces enregistrements sont destinés aux seuls services en charge de votre appel. Si vous avez été enregistré et que vous souhaitez écouter l'enregistrement d'un entretien, vous pouvez en faire la demande selon les modalités décrites ci-dessus.

## Recueil et traitement de données de santé :

Vous acceptez expressément le recueil et le traitement des données concernant votre santé, nécessaires à la gestion de vos garanties, ces données sont traitées dans le respect des règles de confidentialité médicale. Elles sont exclusivement destinées aux personnes internes ou externes habilitées spécifiquement (notamment nos experts médicaux). Ces informations peuvent également être utilisées au titre de la lutte contre la fraude par des personnes habilitées.

## Transferts d'informations hors de l'Union Européenne :

Les données personnelles sont traitées au sein de l'Union Européenne. Toutefois, des données peuvent faire l'objet de transferts vers des pays hors Union Européenne, dans le respect des règles de protection des données et encadrées par des garanties appropriées (ex : clauses contractuelles types de la commission européenne, pays présentant un niveau de protection des données reconnu comme adéquat...).

Ces transferts peuvent être effectués pour l'exécution des contrats, la lutte contre la fraude, le respect d'obligations légales ou réglementaires, la gestion d'actions ou contentieux permettant notamment à l'Assureur d'assurer la constatation, l'exercice ou la défense de ses droits en justice ou pour les besoins de la défense des personnes concernées.

## À qui sont communiquées ces informations ?

Les données à caractère personnel traitées sont destinées, dans la limite de leurs attributions :

- aux services de l'Assureur en charge de la gestion des contrats.
- aux services de l'Assureur ou du Groupe Groupama en charge de la lutte contre la fraude ou de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, de l'audit et du contrôle.
- ces informations peuvent également être communiquées, dès lors que cela est nécessaire, à nos réassureurs, intermédiaires, partenaires, et sous-traitants, ainsi qu'aux organismes susceptibles d'intervenir dans l'activité d'assurance, tels les organismes publics ou autorités de tutelles, ou les organismes professionnels (dont ALFA à des fins de lutte contre la fraude et TRACFIN pour la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme).

les informations relatives à votre santé sont exclusivement destinées à nos médecins-conseils ou à des personnes internes ou externes habilitées spécifiquement (notamment nos experts médicaux).

## 9.4 / RECLAMATION

Pour toute demande d'information ou toute réclamation (désaccord, mécontentement) relative à votre contrat d'assurance, vous pouvez vous adresser à votre interlocuteur habituel.

Si cette première réponse ne vous satisfait pas, votre réclamation peut être transmise à :

GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE « Service Qualité » - TSA 41234 - 92919 LA DEFENSE CEDEX

Nous nous engageons à accuser réception de votre réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables. La réponse définitive à votre réclamation vous sera apportée dans un délai de traitement de deux mois au plus. En cas de circonstances particulières nécessitant un délai plus long, vous en serez informé. En dernier lieu, nous réserve d'avoir épuisé toutes les voies de recours exposées ci-dessus, vous pourrez saisir la Médiation de l'Assurance sur le site [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org) ou par courrier à : Médiation de l'Assurance TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09. Si l'avis de la Médiation de l'Assurance ne vous satisfait pas, vous pouvez éventuellement saisir la justice.

## 9.4 / ORGANISMES DE CONTRÔLE

Nos activités sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudenciel et de Résolution (ACPR), 4 place de Budapest, CS 92459 – 75436 PARIS CEDEX 09.

# Annexe 3 : Formulaire de rétractation dans le cadre d'une souscription à distance

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire  
uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

## A l'attention de la Société Protected

Service rétractation – 25 avenue Kléber 75116 Paris – support@protected.eu

**Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente  
du Pack Cyber Sécurité Protected :**

Souscrit le : .....

N°Contrat : .....

Nom du contractant : .....

Adresse du contractant : .....

.....

.....

Signature du contractant

Date du jour

(\*) Rayez la mention inutile.

# Assurance Protection Juridique

## Document d'information d'un produit d'assurance

**Compagnie** : Société Française de Protection Juridique, sous la dénomination commerciale Groupama Protection Juridique n° d'agrément 321 776 775 - Entreprise d'assurance française immatriculée en France et régie par le Code des Assurances



**Produit** : Protection Juridique Cyber Sécurité Protected

Ce document présente un résumé des informations clés sur notre contrat d'assurance PJ Cyber Sécurité Protected. Une information précontractuelle et contractuelle complète est fournie dans les documents relatifs au contrat d'assurance.

### De quel type d'assurance s'agit-il ?

Ce produit d'assurance de protection juridique permet la fourniture des services de conseil à l'assuré ou d'assistance à la prise en charge par l'assureur de frais de procédures de l'assuré en cas de différend ou de litige opposant celui-ci à des tiers.

### Qu'est-ce qui est assuré ?

#### Une prestation d'information juridique par téléphone

- ✓ Relative aux garanties du contrat

#### Une prestation d'aide et d'assistance psychologique

#### La défense de vos droits dans un cadre amiable et/ou judiciaire

- ✓ Garantie E-Réputation avec Enfouissement
- ✓ Garantie Usurpation d'identité

#### Les plafonds de garantie

Un plafond de garantie par sinistre de 10 000 €

Les garanties précédées d'une coche verte ✓ sont systématiquement prévues au contrat.

### Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ Les litiges se rapportant au code de la propriété intellectuelle
- ✗ Les litiges se rapportant à la vie professionnelle
- ✗ Les litiges liés à des travaux immobiliers, au domaine de la construction et de l'urbanisme
- ✗ Les litiges relevant d'une garantie « Protection Juridique Recours » ou « Défense Pénale » incluse dans un autre contrat d'assurance
- ✗ Les litiges couverts par une assurance obligatoire

### Y-a-t-il des exclusions à la couverture ?

#### Les principales exclusions de votre contrat sont :

- ! Les litiges résultant de faits antérieurs à la prise d'effet du contrat
- ! Les litiges découlant d'une faute intentionnelle de votre part
- ! Les litiges pour dette incontestable ou liés à votre insolvabilité ou celle d'un tiers
- ! Les actions qui ne sont pas fondées juridiquement  
**Votre contrat comporte par ailleurs certaines restrictions :**
- ! Un seuil d'intervention de 250 € à l'amiable et de 500 € au judiciaire
- ! Un remboursement des honoraires d'avocat selon un barème par juridiction.  
**Ne sont jamais pris en charge :**
- ! Les condamnations, dépens et frais exposés par la partie adverse que le tribunal estime équitable de vous faire supporter
- ! Les honoraires de résultat
- ! Les frais et honoraires d'enquête pour identifier ou retrouver votre adversaire ou connaître la valeur de son patrimoine

### Où suis-je couvert ?

- ✓ France, Principautés de Monaco et d'Andorre
- ✓ Dans les États membres de l'Union Européenne ainsi qu'en Suisse
- ✓ Territorialité spécifique pour la garantie E-Réputation : Monde

### Quelles sont mes obligations ?

- **À la souscription du Pack**  
Répondre exactement aux questions posées par le distributeur lui permettant d'apprécier les risques pris en charge, Fournir tous documents justificatifs demandés par l'assureur,  
Régler la cotisation (ou fraction de cotisation) indiquée au Pack.
- **En cours de contrat**  
Déclarer toutes circonstances nouvelles ayant pour conséquence d'aggraver les risques pris en charge soit d'en créer de nouveaux.
- **En cas de sinistre**  
Déclarer tout sinistre de nature à mettre en jeu l'une des garanties dans les conditions et délais impartis et joindre tous documents utiles à l'appréciation du sinistre, Informer des garanties éventuellement souscrites pour les mêmes risques en tout ou partie auprès d'autres assureurs, ainsi que tout remboursement que vous pourriez recevoir au titre d'un sinistre

### Quand et comment effectuer le paiement ?

Les cotisations sont incluses dans le Pack Cyber Sécurité Protected et payables à la date indiquée dans les Conditions Générales de vente, auprès de SNAAC ou de son représentant.

### Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

Le contrat prend effet à la date indiquée aux Conditions Générales de Vente.  
Il se renouvelle automatiquement soit d'année en année à sa date d'échéance principale, soit mois par mois selon la formule choisie, sauf résiliation par l'une des parties dans les cas et conditions fixées aux Conditions Générales de Vente.

### Comment puis-je résilier le contrat ?

La résiliation du Pack Cyber Sécurité Protected doit être demandée par lettre recommandée dans les cas et conditions prévus aux Conditions Générales de Vente, soit un mois avant l'échéance annuelle, soit à l'expiration de chaque période mensuelle selon la formule choisie.