

# CERCLE - H A N D I T E C

## PROTECTION JURIDIQUE



## PROTECTION JURIDIQUE

### Dispositions Générales

Votre contrat est régi par le Code des Assurances, ci-après dénommé Code.

Votre contrat est régi par :

- le Code des Assurances
- les présentes Dispositions Générales
- vos Conditions Particulières.

Les Dispositions Particulières visées par l'article L191-2 sont applicables au présent contrat pour les risques situés dans les départements du HAUT-RHIN, BAS-RHIN et de la MOSELLE, à l'exception toutefois des articles L191-7 et L192-3 du Code.

La gestion des litiges est confiée à GAMEST - SERVICE PROTECTION JURIDIQUE CS 70031 68025 COLMAR Cedex -Tél. 03 89 22 90 90

#### DEFINITIONS

##### Année d'assurance

Période comprise entre 2 échéances principales de cotisation. Toutefois, si la date de prise d'effet est distincte de l'échéance principale, la première année d'assurance est la période comprise entre cette date et la prochaine échéance principale.

Par ailleurs, si l'assurance expire entre deux échéances principales, la dernière année d'assurance est la période comprise entre la date d'échéance principale et la date d'expiration.

##### Assuré

Vous-même, en qualité de souscripteur du contrat, votre conjoint non séparé, votre concubin notoire ou partenaire signataire d'un Pacte Civil de Solidarité ainsi que vos enfants à charge au sens fiscal du terme.

##### Autrui / tiers

Votre adversaire (non bénéficiaire du présent contrat).

##### Code

Le Code des Assurances.

##### Intérêts en jeu

Le montant du litige, hors pénalités de retard, intérêts et demandes annexes. Pour les contrats dont l'application s'échelonne dans le temps et avec une périodicité convenue, le montant du litige correspond à une échéance.

##### Litige

Opposition d'intérêts avec autrui ou situation **revêtant un caractère conflictuel** pouvant générer une poursuite ou une procédure.

##### Nous

La Société d'Assurance désignée en en-tête.

##### Sinistre

Refus opposé à une réclamation dont vous êtes l'auteur ou le destinataire.

##### Vous

Vous-même en qualité d'assuré.

## VOS GARANTIES

### Objet

Ce contrat de Protection Juridique a pour objet de protéger l'Adhérent du CERCLE Handitec, au cours de sa vie privée et de ses loisirs.

### Étendue territoriale

Les garanties sont applicables en France métropolitaine, départements et territoires d'outre mer, principauté d'Andorre et de Monaco et dans les pays de l'Union Européenne pour les voyages n'excédant pas 30 jours.

### Qui est assuré ?

L'adhérent au contrat CERCLE Handitec, personne physique ou son enfant ou la personne dont il a la tutelle ou la curatelle.

### Les garanties du Contrat

Pour un service protecteur des intérêts de l'assuré, cette garantie est assurée par la SMAB et gérée par un service distinct de l'assureur, le GAMEST PROTECTION JURIDIQUE.

La SMAB défend les droits de l'assuré pour les litiges survenant au cours de sa vie privée dans les domaines suivants:

- **PROTECTION DE LA PERSONNE MAJEURE**  
Litige sur la nature de la mesure de protection envisagée ou prise pour l'assuré,
- **PROTECTION SOCIALE**  
Litiges relatifs à la reconnaissance du handicap et aux prestations sociales (maladie, invalidité, accident du travail) et familiaux,
- **PROTECTION SCOLAIRE**  
Litige relatif à l'inscription d'un enfant ou adolescent présentant un handicap ou un trouble invalidant de la santé dans l'école ou dans un établissement (scolaire) proche de son domicile,
- **CARTES DE TRANSPORTS ET DE STATIONNEMENT**  
Litiges opposant l'assuré à l'administration et aux organismes sociaux,
- **CONSOMMATION**  
En cas de litige avec le fournisseur ou le réparateur de l'appareillage ou des équipements liés au handicap,
- **TRAVAUX**  
En cas de litige avec l'artisan ou l'entreprise ayant réalisé des aménagements du domicile ou du véhicule liés au handicap,
- **CONFLIT INDIVIDUEL DU TRAVAIL**  
Litige individuel du travail opposant le travailleur handicapé à son employeur.

Elle met en œuvre les mesures permettant d'aboutir à son règlement amiable.

En cas d'impossibilité ou d'échec, elle apprécie l'opportunité d'en poursuivre le règlement sur un plan judiciaire.

Le cas échéant, elle lui propose les services d'un avocat ou d'une personne qualifiée par les textes en vigueur.

L'assuré a cependant le libre choix de la désignation de cette personne.

Les consultations et actes de procédures réalisés avant la déclaration du sinistre

Ne sont pas pris en charge, sauf justification d'une urgence à procéder à ces consultations ou actes.

### Montants de garantie

Les montants garantis ne se reconstituent pas quelle que soit la durée de traitement du litige. Ils figurent au tableau des garanties.

L'intervention de la SMAB à l'étranger est limitée à la prise en charge des frais et honoraires engagés par l'assuré dans la limite indiquée dans ce même tableau.

### Ne sont pas garantis :

- ❖ Les amendes,
- ❖ le sinistre dans lequel une décision, un acte judiciaire ou administratif, définitif ou non, a été rendu avant que l'assuré n'en effectue la déclaration,
- ❖ le sinistre dont les conséquences sont couvertes par un autre contrat d'assurance dont l'assuré est titulaire,
- ❖ Le sinistre pour lequel un avocat ou une personne qualifiée par les textes en vigueur a été saisie sans accord préalable de la SMAB,
- ❖ Les frais et honoraires d'une intervention réalisée sans accord préalable de la SMAB,
- ❖ Le paiement des sommes auxquelles l'assuré peut être contraint à l'issue du différend ou litige,
- ❖ Le sinistre hors accident dû au fait d'un tiers dont la valeur n'excède pas 225 €,
- ❖ Le recours judiciaire pour les litiges avec un intérêt financier inférieur à 225 €,
- ❖ Le sinistre ou l'accident survenu lorsque l'assuré est aux commandes d'un engin motorisé de quelque nature qu'il soit, d'une embarcation ou d'un aéronef,
- ❖ Les honoraires de résultat,
- ❖ Les litiges\* consécutifs à des événements antérieurs à la prise d'effet de la garantie et les frais engagés avant cette date.

## Recours et Protection juridique

L'assuré doit déclarer à la SMAB le litige dès qu'il en a connaissance, le service, distinct et composé d'un personnel exclusif, défend ses droits.

En cas d'échec, si le service de la SMAB estime qu'il est possible de poursuivre le recours sur un plan judiciaire, l'assuré a le libre choix de son avocat. La SMAB peut cependant, à sa demande, le mettre en relation avec l'un de ses conseils habituels. Elle règlera directement les honoraires de l'avocat choisi.

Si l'assuré est en désaccord avec les mesures que la SMAB propose pour régler un différend ou un litige, le choix de ces mesures peut être confié à une tierce personne désignée conjointement ou à défaut par le président du tribunal de grande instance. Cette procédure est aux frais de la SMAB sauf si le président du tribunal de grande instance en décide autrement lorsque l'assuré a mis en œuvre cette procédure dans des conditions abusives. L'avis de la tierce personne s'impose à la SMAB.

Si l'assuré exerce une procédure judiciaire dont l'issue est plus favorable que l'avis de la SMAB ou celui de la tierce personne éventuellement désignée, l'assuré retrouve le bénéfice de la garantie.

Si un conflit d'intérêt survient, l'assuré peut choisir, aux frais de la SMAB, un avocat ou une personne qualifiée par les textes en vigueur.

Les sommes obtenues en remboursement des frais et honoraires exposés pour le règlement du litige lui bénéficient par priorité pour les dépenses restées à sa charge. Subsidiairement, elles reviennent à la SMAB dans la limite des sommes qu'elle a engagées.

## MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE

### QUE FAIRE QUAND UN LITIGE SURVIENT ?

Il est indispensable afin que nous puissions préserver vos droits et actions de nous déclarer rapidement tout litige dès sa survenance en nous faisant parvenir les pièces et précisions suivantes :

- l'ensemble de vos coordonnées (nom, prénom, adresse, numéro de téléphone...),
- le problème survenu, en indiquant clairement sa nature,
- l'objet de votre demande (par exemple, résiliation ou exécution du contrat, remboursement, échange, réparation...),
- les pièces justificatives (documents contractuels, conditions générales de vente, factures, devis, échanges de correspondances avec la partie adverse, convocation au tribunal...).

### VOS OBLIGATIONS

**Dès que vous avez connaissance d'un litige, vous devez le déclarer, dans un délai de 10 jours, par écrit ou verbalement contre récépissé, à nous-mêmes ou à notre mandataire.**

**Vous devez, sous peine de déchéance de garantie, obtenir notre accord écrit AVANT :**

- de saisir un avocat ou une juridiction,
- d'engager une nouvelle étape de procédure ou d'exercer une voie de recours.

**De même, vous êtes tenu, sous peine de déchéance de garantie, de nous communiquer, dans les meilleurs délais, tous avis, lettres, convocations, actes d'huissiers, assignations et pièces de procédure qui vous seraient adressés, remis ou signifiés.**

**A défaut de remplir ces obligations, sauf cas fortuit ou de force majeure, vous serez déchu de tout droit à garantie sous réserve que nous puissions établir que votre manquement à vos obligations nous a causé un préjudice.**

**Si vous faites sciemment de fausses déclarations sur la nature, les causes, circonstances et conséquences d'un litige, vous êtes déchu de tout droit à garantie pour ce litige.**

#### CHOIX DE L'AVOCAT

En cas de procédure, vous pouvez confier la défense de vos intérêts à un avocat ou à une personne qualifiée de votre choix. Dans ce cas, vous avez l'obligation de nous en informer au préalable et de nous communiquer ses coordonnées. Le cas échéant, si vous le souhaitez, vous pouvez choisir l'avocat que nous pouvons vous proposer, sur demande écrite de votre part.

Nous prenons en charge les frais et honoraires engagés dans la limite des montants prévus à l'article 7 des présentes Dispositions Générales et sous réserve des limites prévues à chaque garantie.

#### MONTANT DE NOTRE PRISE EN CHARGE EN CAS DE LITIGE GARANTI

Nous prenons en charge à l'occasion d'un litige garanti et dans la limite d'un plafond global de garantie de 6 100 € par litige, sous réserve des limites prévues à chaque garantie :

- les honoraires des experts que nous avons saisis,
- les coûts des constats d'huissiers et des procès-verbaux de police que nous avons exposés,
- les frais taxables et émoluments d'avocats et les autres dépens taxables,
- les honoraires et frais non taxables d'avocats **dans la limite des montants figurant au tableau.**

#### Montant de notre prise en charge en cas de litige garanti

Tableau des garanties	Plafonds des Garanties	Franchises
Intervention de l'avocat ou de la personne qualifiée par les textes en vigueur, prise en charge dans les limites suivantes, frais (y compris ceux de l'exécution des décisions) et honoraires inclus, hors taxes éventuelles)		
Expertise Médicale	155 €	0
Expertise Immobilière	1220 €	0
Autre expertise Matérielle	155 €	0
Constat d'Huissier	110 €	0
<b>Honoraires d'Avocat</b>		
Démarche au Parquet, Obtention d'un procès verbal	65 €	0
Ordonnance de la mise en l'état	155 €	0
Assistance à l'instruction ou expertise, Ordonnance de référé, présentation d'une requête	200 €	0
Tribunal d'Instance, Tribunal de Police, Juge des enfants, Tribunal pour enfants, Juge de Proximité, Tribunal des affaires de Sécurité Sociale	500 €	0
Tribunal de Grande Instance, Tribunal Correctionnel, Tribunal de Commerce, Tribunal Administratif, C.I.V.I, C.R.C.I	1000 €	0

<b>Cour d'Appel, Cour d'appel Administrative</b>	<b>1200 €</b>	<b>0</b>
<b>Cour de Cassation, Conseil d'Etat, Cour d'Assises</b>	<b>1525 €</b>	<b>0</b>
<b>Transaction menée a son terme</b>	<b>610 €</b>	<b>0</b>
<b>Frais engagés à l'étranger par l'Assuré</b>	<b>1220 €</b>	<b>0</b>
<b>Plafond de garantie</b>		
<b>Par Sinistre</b>	<b>6100 €</b>	<b>0</b>
<b>Par année d'Assurance</b>	<b>12200 €</b>	<b>0</b>

Les montants ci-dessus peuvent être cumulés et représentent le maximum de nos engagements par litige, pour l'ensemble des assurés, sous réserve des limites prévues à chaque garantie.

Ces montants s'entendent Hors Taxes et sont majorés de la TVA en vigueur au jour de la facturation.

Ils comprennent les frais habituels inhérents à la gestion d'un dossier (frais de copie, de photocopie, de déplacement, etc ...).

La prise en charge des frais et honoraires d'avocats s'effectue selon les modalités suivantes :

- si vous faites appel à un avocat de votre choix, nous vous remboursons le montant de ses honoraires suivant présentation des justificatifs des honoraires réglés accompagnés de la copie intégrale de toutes les pièces de procédure et décisions rendues ou du protocole de transaction signé par les parties.

- en cas de demande expresse de votre part, nous pouvons adresser le règlement de ces sommes directement à votre avocat.

- en cas de paiement d'une première provision à votre avocat, nous pouvons vous verser une avance sur le montant réclamé à hauteur de 50 % des montants prévus sur présentation de la demande de provision, le solde vous étant réglé sur présentation de la décision rendue.

- si vous nous demandez l'assistance d'un avocat que nous pouvons vous proposer, nous réglons directement ses frais et honoraires, vous n'avez pas à en faire l'avance.

### **LES JURIDICTIONS ETRANGERES**

Lorsque l'affaire est portée devant les juridictions étrangères, le montant retenu est celui de la juridiction française équivalente. A défaut, le plafond applicable est celui du niveau de juridiction concerné.

### **LES FRAIS NON PRIS EN CHARGE**

Nous ne prenons jamais en charge ni l'amende, ni le principal, ni toute autre somme que vous pourriez être condamné à verser et notamment, les frais de procédure exposés par le tiers, les intérêts de retard, les dommages-intérêts, les condamnations prononcées contre vous au titre de l'article 700 du Code de Procédure Civile et ses équivalents devant les autres juridictions françaises ou étrangères.

Nous ne prenons jamais en charge les consignations pénales qui vous sont réclamées.

Nous ne prenons jamais en charge les frais de constitution de votre dossier ou servant à établir la réalité de votre préjudice.

### **FRAIS DE PROCES - SUBROGATION**

Nous sommes subrogés dans vos droits et actions, dans la limite des sommes que nous avons payées directement, pour le recouvrement des sommes qui vous sont allouées notamment au titre des dépens et de l'article 700 du Code de Procédure Civile et ses équivalents devant les autres juridictions.

Néanmoins, si vous justifiez de frais restés à votre charge que vous avez payés dans l'intérêt de la procédure, vous récupérez ces sommes en priorité.

## CONFLITS D'INTERETS - ARBITRAGE

Si un conflit d'intérêt survient entre vous et nous, vous êtes libre de choisir un avocat ou une personne qualifiée de votre choix pour vous assister. Nous prenons en charge ses frais et honoraires selon les conditions et modalités précisées aux articles 6 et 7 des présentes Dispositions Générales.

En cas de désaccord entre vous et nous sur le règlement d'un litige, vous pouvez :

- soit exercer l'action, objet du désaccord, à vos frais,
- soit soumettre ce différend à une tierce personne désignée d'un commun accord ou à défaut par le Président du Tribunal de Grande Instance statuant en la forme des référés. Les frais ainsi exposés sont à notre charge, sauf décision contraire du Président de Grande Instance s'il juge que vous avez mis en œuvre cette faculté dans des conditions abusives.

Si, contrairement à notre avis et/ou celui de la tierce personne mentionnée ci-dessus, vous engagez à vos frais l'action objet du désaccord et obtenez une solution plus favorable à celle que nous vous avons proposée, nous vous rembourserons les frais et honoraires exposés dans les conditions et limites prévues aux articles 6 et 7 des présentes Dispositions Générales.

## LA DECLARATION DU RISQUE

### DECLARATION A LA SOUSCRIPTION ET EN COURS DE CONTRAT

Le contrat est établi d'après vos déclarations et la cotisation est fixée en conséquence.

#### A LA SOUSCRIPTION DU CONTRAT

**Vous devez répondre exactement aux questions posées par nous, permettant l'appréciation du risque et l'établissement de votre contrat, sur les Conditions Particulières.**

#### EN COURS DE CONTRAT

**Vous devez nous informer de toutes les modifications qui affectent les déclarations mentionnées aux Conditions Particulières.**

Cette information doit être faite préalablement à la modification ou au plus tard dans les 15 jours du moment où vous en avez connaissance.

Lorsque la modification constitue une aggravation (article L 113-4 du Code), nous pouvons alors :

- soit résilier votre contrat moyennant un préavis de 10 JOURS après notification
- soit vous proposer une nouvelle cotisation. Si vous ne donnez pas suite dans un délai de 30 JOURS ou si vous la refusez expressément, nous pouvons résilier votre contrat au terme de ce délai. Lorsque la modification du contrat constitue une diminution (article L 113-4 du Code), vous avez droit à une diminution de la cotisation. En cas de refus de notre part, vous pouvez résilier votre contrat. La résiliation prend alors effet 30 jours après la dénonciation.

La portion de cotisation afférente à la période postérieure à la résiliation vous est remboursée.

### SANCTIONS

**Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle entraîne la nullité du contrat (article L 113-8 du Code).**

**Toute omission ou déclaration inexacte entraîne la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code).**

### AUTRES ASSURANCES

Si vous souscrivez, auprès de plusieurs assureurs, des contrats pour un même intérêt, contre un même risque, vous devez donner immédiatement à chaque assureur connaissance des autres assurances (article L 121-4 du Code). Lors d'un sinistre, vous pouvez obtenir l'indemnisation des dommages en vous adressant à l'assureur de votre choix.

## LA COTISATION

### MODALITES DE PAIEMENT



Vous payez votre cotisation d'avance au début de chaque ANNEE D'ASSURANCE. Cette cotisation, y compris les frais et taxes, doit être payée à la date d'échéance indiquée aux Conditions Particulières à notre Siège ou au bureau de notre représentant.

En cas d'utilisation du prélèvement SEPA pour le paiement de la cotisation, y compris frais et taxes, nous nous accordons, vous et nous, sur une pré-notification d'au moins 2 jours avant la date du premier prélèvement effectué.

### **LE NON PAIEMENT**

**Le paiement d'une cotisation ou d'une fraction de cotisation doit être effectué dans les 10 jours qui suivent l'échéance. A défaut, nous pouvons, indépendamment de notre droit de poursuivre l'exécution du contrat en justice, suspendre notre garantie (article L 113-3 du Code).**

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

**Nous avons le droit de résilier votre contrat 10 jours après l'expiration de ce délai. Nous devons vous en aviser, soit dans la lettre de mise en demeure, soit dans une nouvelle lettre recommandée.**

**La suspension de garantie pour non-paiement de la cotisation ne vous dispense pas de l'obligation de payer les cotisations à leur échéance.**

La garantie reprendra ses effets le lendemain à midi du jour où la cotisation à payer aura été réglée, si le paiement intervient avant la date d'effet de la résiliation du contrat par nous.

Nous attirons votre attention sur le fait que le paiement de la cotisation après la date d'effet de cette résiliation ne remet pas en vigueur le contrat et nous reste acquis à titre d'indemnité.

### **REVISION DU TARIF**

Si pour des raisons techniques nous sommes amenés à modifier le tarif applicable aux risques garantis, le montant de la cotisation, payable à toute échéance annuelle, sera lui-même ajusté.

A compter du jour où vous avez eu connaissance de la majoration, vous disposez d'un mois pour résilier votre contrat, moyennant préavis notifié à notre adresse.

Cette résiliation prendra effet un mois après l'envoi de votre demande de résiliation.

Vous serez redevable d'une fraction de cotisation, calculée sur la base de la cotisation non majorée précédente, au prorata du temps écoulé entre la date d'échéance et la date d'effet de la résiliation

## **LA FORMATION ET VIE DU CONTRAT**

### **PRISE D'EFFET ET PERIODE DE VALIDITE DES GARANTIES**

Votre assurance commence lorsque le contrat a été signé par les deux parties, à la date d'effet figurant aux Conditions Particulières.

### **DUREE DE VOTRE CONTRAT**

Sa durée est d'un an, renouvelable par tacite reconduction.

### **PRESCRIPTION**

Toutes actions visant à mettre en jeu le présent contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance dans les conditions déterminées par les articles L 114.1 et L 114.2 du Code des Assurances.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où nous en avons 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 nous 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 (article L 114-2 du Code des assurances) par une des causes ordinaires d'interruption ainsi que dans les cas ci-après :

- désignation d'expert à la suite d'un sinistre

- envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception :

- . par nous à l'assuré, en ce qui concerne le paiement de la cotisation
- . par l'assuré à nous, en ce qui concerne le règlement de l'indemnité

- citation en justice, même en référé

- commandement ou saisie signifiée à celui que l'on veut empêcher de prescrire.

La prescription peut être interrompue par une citation en justice même en référé, par un commandement ou une saisie, par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ou par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

### **SORT DE LA COTISATION**

Dans le cas de résiliation en cours d'année d'assurance, la portion de cotisation afférente à la période postérieure à la résiliation vous est remboursée.

## LA FIN DU CONTRAT

### RESILIATION

	QUAND le contrat peut-il être résilié ?	Par QUI ?	Articles du CODE
	La reconduction des contrats couvrant les personnes physiques en dehors de leurs activités professionnelles peut être dénoncée dans les 20 jours suivant l'envoi de l'avis d'échéance annuel de cotisation	VOUS	(article L 113-15-1)
♦	Si vous changez : <ul style="list-style-type: none"> <li>• de domicile</li> <li>• de situation ou régime matrimonial</li> <li>• de profession, ou si vous cessez toute activité professionnelle</li> </ul> et si ce changement affecte la nature du risque garanti. La résiliation doit être faite dans les 3 mois qui suivent l'événement et prend effet 1 mois après notification à l'autre partie.	VOUS ou NOUS	L 113-16
♦	En cas de transfert de propriété (vente ou donation)	L'HERITIER ou L'ACQUEREUR ou NOUS	L 121-10
♦	En cas d'aggravation du risque	NOUS	L 113-4
♦	En cas de déclarations incomplètes ou inexactes du risque, moyennant un préavis de 10 jours		L 113-9
♦	En cas de non paiement de la cotisation		L 113-3
♦	Après sinistre		R 113-10
♦	En cas de résiliation par nous d'un autre contrat après sinistre	NOUS	R 113-10
♦	Si nous ne consentons pas à réduire la cotisation suite à diminution du risque		L 113-4
♦	Si nous augmentons la cotisation de référence		
♦	En cas de réquisition du bien assuré	DE PLEIN DROIT	L 160-6
♦	Si l'agrément nous est retiré par le Ministère de Tutelle		L 326-12
♦	Si les biens immobiliers sont détruits suite à un événement non garanti		L 121-9
♦	En cas de retrait de l'agrément de l'Union de sociétés d'assurances mutuelles dont la SMAB est adhérente. La résiliation intervient le 10ème jour à midi à compter de la date de la publication au Journal Officiel de la décision prononçant le retrait, la portion de cotisation afférente à la période non garantie vous étant alors restituée.	NOUS	R 322-113

**BON A SAVOIR**

Votre Mutuelle est une entreprise d'assurances de droit français dont les activités sont contrôlées par l'**Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (A.C.P.R.)** - 61, rue Taitbout 75009 PARIS.

En cas de réclamation, adressez-vous en priorité à votre interlocuteur habituel. Nous nous engageons à traiter votre réclamation dans les meilleurs délais et le plus objectivement possible.

En cas de désaccord, ou de non réponse, suite à votre première demande, vous pouvez adresser une réclamation en reproduisant les références du dossier, par courrier exclusivement accompagné de la copie des pièces se rapportant à votre dossier, en exposant précisément vos attentes au service ci-après **SMAB – Service Qualité – 32 rue de la Préfecture – 21000 DIJON**

Il vous est également possible de saisir, en cas de non règlement de votre litige, la Médiation de l'Assurance soit par courrier (**Médiation Assurances TSA 50 110 - 75441 PARIS CEDEX 09**) soit par voie électronique en complétant un formulaire de saisine sur le site [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org).

Votre Mutuelle a adhéré à la "**Charte de la Médiation**" dans le but d'améliorer le traitement à l'amiable des réclamations des assurés et des tiers :  
*Médiation Assurances – TSA 50 110-75441 PARIS CEDEX 09.*

Votre Mutuelle est réassurée avec caution solidaire de ses engagements auprès de l'Union du Groupe des Assurances Mutuelles de l'Est (GAMEST) - 6, bd de l'Europe - BP 3169 - 68063 MULHOUSE Cedex. Le GAMEST se substitue à votre Mutuelle réassurée pour la constitution des garanties prévues par la réglementation des entreprises d'assurances et l'exécution de ses engagements (articles R 322-113 et R 322-117-4 du Code des Assurances).

Vous pouvez demander communication et rectification de toute information vous concernant qui figurerait sur tout fichier à l'usage de la société (Loi du 6 janvier 1978).



Société d'Assurance Mutuelle à cotisations variables  
32 rue de la Préfecture – 21000 DIJON  
[www.assursmab.com](http://www.assursmab.com)  
Entreprise régie par le Code des Assurances