

NOTICE D'INFORMATION CONCERNANT NOS SERVICES, AINSI QU'EN CAS DE RECLAMATION

Conformément aux recommandations de l'ACPR, en tant que client ou prospect, vous bénéficiez à tout moment de la possibilité de nous écrire au service réclamation :

relationreclamation@votreprojetimmo.com.

Etant précisé qu'une réclamation est une déclaration actant votre mécontentement envers l'un de nos services dès suite de sa mauvaise exécution intentionnelle ou non, tout dysfonctionnement de l'un de nos partenaires, d'un tiers ou d'un mandataire quant à la fourniture d'un service ou l'inexécution d'une obligation **ne saurait être un engagement de notre responsabilité. Il vous sera demandé, au préalable d'une action contre l'un de nos partenaires, prestataires ou mandataires, de nous signaler tout dysfonctionnement, afin de pouvoir remonter celui-ci auprès de ceux-ci.**

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

Pour ces dernières demandes, vous pouvez vous adresser à votre interlocuteur habituel. En cas d'absence de réponse de sa part, vous pouvez directement envoyer votre demande à l'adresse email suivante : contact@votreprojetimmo.com.

Pour un meilleur traitement, nous vous **demandons d'indiquer en objet** la raison de votre demande, à savoir soit par exemple :

- Demande de prestation
- Demande d'information
- Demande d'attestation

Pour les actes de gestion concernant vos contrats d'assurance, nous vous demandons de solliciter en priorité l'assureur via les moyens de communications mis à votre disposition dont votre espace adhérent ou assuré. En effet conformément à la RGPD, certaines informations ne nous sont pas accessibles n'étant pas votre assureur mais l'intermédiaire d'assurance.

Pour des informations portant sur l'utilisation ou l'exploitation de vos données personnelles, nous vous invitons à vous adresser directement à notre délégué à la protection de données :

dpo@votreprojetimmo.com

Dans le cas où vous solliciteriez le service réclamation, celui-ci vous apportera **un premier niveau de réponse sous 8 jours ouvrés, sauf cas de force majeure.**

Si le désaccord devait persister, nous nous engageons à statuer dans un délai maximum de 60 jours avant de vous apporter une réponse définitive dès suite de l'envoi de votre demande. Il n'est pas du ressort du premier niveau de statuer sur un éventuel geste commercial justifié.

Concernant l'exécution des contrats d'assurance, en tant qu'intermédiaire, nous vous orientons dans le délai de 8 jours ouvrés auprès du service concerné de notre partenaire assureur en cas d'absence de réponse de sa part sur une sollicitation directe par votre personne. La non réponse de celui-ci dans des délais recommandés par l'ACPR, soit 60 jours, ne constitue pas et en aucun cas une reconnaissance de notre responsabilité, ni de celle de l'assureur.

En l'absence de réponse de leur part ou en cas de désaccord persistant avec eux, dans les deux cas et en considérant 60 jours à compter de la date d'envoi de votre réclamation, **nous vous orientons vers le médiateur de l'assurance à titre gratuit.**

Toutefois, vous nous laissez l'opportunité d'avertir notre partenaire de cette saisine.

Pour les litiges ne concernant pas l'exécution des contrats d'assurance, les conditions de saisine du médiateur de l'assurance ou du médiateur de la consommation vous seront communiqués en cas de désaccord persistant à l'issue d'un délai de 60 jours à compter de l'évènement ayant donné naissance au litige. Pour rappel, vous disposez d'un délai de deux mois à l'issue d'une réponse négative pour solliciter le médiateur de l'assurance.

Dans le cas d'une suspension d'accès à vos informations par le biais d'un prestataire de service ou fournisseur d'accès internet, ce délai démarre à compter de la possibilité par nos soins d'accéder de nouveau à vos informations. **Ne constitue pas les bases d'une réclamation fondée à notre encontre et ne constitue pas un engagement de notre responsabilité, le fait que l'un de nos partenaires, prestataires ou mandataires égare des informations personnelles vous concernant ou le fait qu'ils soient victimes d'une attaque informatique avec ou sans demande de rançon.**

En cas de vente à distance, vous acceptez de nous fournir des justificatifs d'identité à jour. **Afin de respecter notre devoir de clarté vis-à-vis de votre personne en tant que prospect ou client, vous acceptez que la présentation des devis se fasse par le biais d'une entrevue par visioconférence.** A cette issue, vous reconnaissez que notre devoir de conseil se sera clairement manifesté.

En cas de refus de votre part, nous ne pourrions mettre en place votre contrat d'assurance.

Concernant votre réclamation nous vous rappelons donc :

- Soit la réponse vous satisfait et le dossier est clos par la mise en application des dispositions convenues ;
- Soit vous êtes insatisfait par notre décision et vous disposez alors d'un recours par la voie de la médiation applicable à notre profession, si et seulement si le contrat d'assurance a été souscrit par une personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle.

Nous nous engageons à répondre à l'intégralité des réclamations qui lui seront adressées en respectant les délais de traitement susvisés.

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, il est possible pour le réclamant de saisir un médiateur, la saisine de ce dernier étant facultative et gratuite.

Nos partenaires membres de la Fédération Française de l'Assurance appliquent pour la plupart la Charte de la Médiation mise en place au sein de cette Fédération.

Si vous estimez qu'un litige persiste entre nous après examen de votre demande par notre service réclamations, vous pouvez saisir par écrit le Médiateur de l'Assurance.

Le délai de prescription est suspendu durant le temps que dure la médiation.

La saisine du Médiateur de l'Assurance peut être effectuée :

- par voie postale à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance, TSA 50110, 75441 PARIS CEDEX 09

- par voie électronique via le formulaire de saisine à compléter directement sur le site de la Médiation de l'Assurance : www.mediation-assurance.org (rubrique « Saisir le médiateur »).

Attention, le Médiateur de l'Assurance ne peut être saisi que si :

- **l'assuré justifie avoir tenté au préalable de résoudre son litige directement auprès de son assureur (représenté par l'intermédiaire éventuellement) par une réclamation écrite, selon les modalités prévues le cas échéant dans son contrat ;**

- **aucune action judiciaire n'a été ou n'est engagée. Il doit se dessaisir si une juridiction a été saisie du litige au cours de l'instruction du dossier.**

La saisine du médiateur est obligatoirement formulée par écrit et comprend notamment les informations suivantes avec copie des documents correspondants :

- les dates des principaux événements à l'origine du différend ;
- les décisions ou réponses qui sont contestées ;
- le numéro du contrat d'assurance et celui du dossier en cas de sinistre ;
- la présentation argumentée de votre désaccord au regard des éléments de réponse déjà fournis
- la copie des courriers échangés avec notre cabinet et notamment celle de la dernière réponse du service réclamations démontrant que les voies internes de traitement de la réclamation ont été épuisées.

Le Médiateur de l'Assurance dispose d'un délai de trois mois (90 jours), à compter de la réception des pièces fondant la demande, pour rendre un avis, lequel ne s'impose pas aux parties.

Si vous souhaitez en savoir plus, vous pouvez consulter la [Charte de « La Médiation de l'Assurance »](#).

Dans le cadre de sa mission de protection de la clientèle du secteur de l'assurance, vous pouvez vous adresser à l'ACPR si :

- vous souhaitez obtenir des informations sur les démarches à effectuer pour déposer une réclamation ;
- vous souhaitez disposer d'informations générales sur la réglementation applicable dans le domaine de l'assurance ;
- vous souhaitez signaler des informations qui selon vous révèlent des dysfonctionnements ou des mauvaises pratiques de notre société.

Vous pouvez contacter l'ACPR en adressant un courrier à l'adresse suivante : Autorité de contrôle prudentiel et de résolution,

4 Place du Budapest, CS 92459 - 75436 PARIS CEDEX 09 ou en remplissant le formulaire de transmission d'information disponible sur le site www.acpr.banque-france.fr (rubrique « Protection de la clientèle »)