

ANNEXE : CONDITIONS GENERALES DE COURTAGE

Le contrat de courtage entre vous (le « **client** ») et votre courtier ou société de courtage mieux identifié dans le document d'information auquel les présentes conditions générales constituent une annexe (le « **courtier** ») est régi par les présentes conditions générales, toutes conditions particulières expressément arrêtées entre parties, ainsi que par les lois et règlements en vigueur au Grand-duché de Luxembourg et les usages généralement applicables et suivis en matière de courtage d'assurance à Luxembourg, sans préjudice de dispositions impératives du pays de résidence / d'établissement du client éventuellement applicables.

Préambule : Informations pour toute souscription de nouveau contrat d'assurance

Toutes vos questions doivent avoir trouvé une réponse auprès de votre courtier et de la compagnie d'assurance auprès de laquelle vous vous apprêtez à souscrire une assurance (la « **compagnie** ») avant la signature de la proposition d'assurance.

Le contrat d'assurance en lui-même

Le contrat d'assurance émis par la compagnie est un ensemble de documents formé, entre autres et en fonction de la compagnie d'assurance, par un document d'information préalable, une proposition d'assurance, des conditions générales et des conditions particulières d'assurance.

Lisez bien les explications quant au fonctionnement du contrat lors de la soumission des offres des différentes compagnies d'assurance. Vous trouverez ces explications dans les conditions générales du contrat proposé et demandez si besoin des explications à votre courtier.

La typologie des contrats d'assurance peut dépendre de votre pays de résidence/d'établissement. Le contrat peut prévoir différentes garanties complémentaires ou optionnelles. Nous vous invitons à vous les faire expliquer avant la signature d'une proposition d'assurance.

But du contrat de courtage

Par la conclusion du contrat de courtage, vous autorisez le courtier, dans un premier temps, à obtenir des offres personnalisées pour vous auprès de différentes compagnies d'assurance, et ensuite de vous représenter auprès de la compagnie d'assurance de votre choix dans le cadre des prestations qui font l'objet du présent contrat.

Suivant vos instructions, le courtier pourra (ou non) obtenir des copies (ou les originaux) de toute communication ou information venant de la compagnie, concernant votre contrat, pour vous les remettre ou pour nous permettre de vous accompagner et assister.

I. Services de distribution d'assurances

Le courtier fournit du conseil en assurance, réalise des travaux de préparation à la souscription ou à la conclusion de contrats d'assurance, ou aide à leur gestion et exécution. Il s'engage à toujours agir de manière honnête, impartiale et professionnelle, et ce au mieux des intérêts du client. Il respecte les règles de conduite en matière de distribution d'assurances telles qu'elles découlent de la loi luxembourgeoise du 7 décembre 2015 sur le secteur des assurances, des règlements pris en exécution de cette loi et des règlements adoptés par les autorités de l'Union Européenne en exécution des directives sur la distribution d'assurances, sans préjudice d'éventuelles règles impératives de droit étranger qui s'imposeraient au courtier lorsqu'il exerce son activité en dehors du Grand-Duché de Luxembourg.

Le courtier peut fournir des services de distribution en assurances, comme par exemple :

- obtenir auprès des compagnies d'assurance des offres personnalisées pour le client,
- adresser aux compagnies d'assurance des demandes d'informations,
- souscrire des contrats d'assurance au nom du client,
- d'une manière générale, représenter le client auprès des compagnies d'assurance.

2. Entrée en relation

Le courtier est libre d'accepter ou de refuser toute entrée en relation d'affaires. Aucune relation d'affaires n'est ouverte au nom d'un client tant que celui-ci n'aura pas rempli, à la satisfaction du courtier, tous les documents, et fourni toutes pièces justificatives et renseignements requis par le courtier.

- 2.1. En début de relation, le client indique au courtier les données exactes concernant son identification (nom/dénomination, domicile / siège social, nationalité, état civil, profession, etc.) et fournit les pièces justificatives demandées par le courtier (notamment copie de la carte d'identité) pour lui permettre de remplir ses obligations légales. Toute modification des données doit être signalée immédiatement au courtier par écrit.
- 2.2. Les personnes morales doivent produire en outre une copie conforme de leurs statuts mis à jour, un extrait du registre du commerce et des sociétés à jour (ou tout autre document assimilé), l'identification des bénéficiaires économiques, la liste des personnes autorisées à les engager et les représenter à l'égard des tiers, toute pièce probante justifiant de l'autorisation de souscrire un contrat d'assurance pour le compte de la personne morale ainsi que le cas échéant, une copie conforme du contrat de domiciliation conclu avec un agent domiciliaire dûment agréé. Elles produiront également une copie de la pièce d'identité en cours de validité du représentant/dirigeant et du/des bénéficiaire(s) économique(s) de la personne morale.

3. Informations fournies par le Client – Conseil et offres – Choix du Client

- 3.1. Le courtier sollicitera de la part du client des informations concernant ses exigences et besoins par rapport à la couverture d'assurance qu'il recherche.
- 3.2. Le courtier attire l'attention du client sur le caractère potentiellement dommageable pour le client de données (visées aux points 2.1 et 2.2) ou d'informations (visées au point 3.1) erronées ou non mises à jour. Toute modification de ces données ou information doit être signalée immédiatement au courtier par écrit.
- 3.3. Le courtier est habilité à se fonder sur les données et informations fournies par le client. Il n'assume aucune responsabilité dans la vérification de l'exactitude ou du caractère exhaustif de ces données et informations. Le client est seul responsable, à l'exclusion du courtier, du préjudice causé par l'indication de données ou d'informations fausses, inexactes, périmées ou incomplètes, sauf si le courtier savait ou devait savoir que celles-ci étaient manifestement fausses, inexactes ou incomplètes.
- 3.4. Sur la base des données et informations obtenues, le courtier s'adresse à une ou plusieurs compagnies d'assurance pour obtenir des offres personnalisées.
- 3.5. Pour les clients dont le pays de résidence / d'établissement est le Luxembourg : le courtier fournit toujours au client un conseil basé sur une analyse impartiale et personnalisée, sauf si le client y renonce expressément.
- 3.6. Pour les clients résident/établis dans un autre pays : le courtier fournit ou ne fournit pas de conseils, en fonction de la législation applicable et en informe le client.

- 3.7. Le courtier communique au client les offres personnalisées obtenues (suivant les délais applicables et propres à chaque compagnie d'assurance), les documents d'information normalisés sur les produits d'assurance concernés, ainsi que son conseil (si applicable), dans les meilleurs délais après réception des offres des compagnies.
- 3.8. L'évaluation finale du conseil et des offres, et le choix du produit d'assurance et de la compagnie d'assurance, appartiennent au client. Si le client décide de ne pas suivre le conseil donné par le courtier, il devra explicitement renoncer à ce conseil.
- 3.9. Le courtier assiste le client pour compléter la proposition d'assurance du produit d'assurance choisi par le client et communique celle-ci sans délai à la compagnie d'assurance.

4. Communication entre le Client et le Courtier

- 4.1. A partir du moment où le client a communiqué son adresse e-mail, le courtier communiquera principalement avec lui par ce moyen électronique, sauf si le client a expressément opté pour l'envoi de documents papier.
- 4.2. Toute communication du courtier au client le sera à la dernière adresse (postale ou électronique) connue. La preuve de l'envoi est valablement établie par la production de la copie de la correspondance ou du courriel dûment datés. Un courrier postal est présumé parvenu au destinataire dans un délai de 3 jours ouvrables suivant l'envoi. Un fax ou un courriel sont considérés comme parvenus au destinataire à la date et l'heure de leur envoi. Si un client n'a pas reçu une communication attendue dans les délais normaux, il doit en informer le courtier aussi rapidement que possible.
- 4.3. Lorsqu'une correspondance est retournée au courtier ou donne un message d'impossibilité de délivrance, le courtier tentera de contacter le client par un autre moyen (p.ex. téléphone). Si cette tentative échoue également, le courtier conservera toute communication destinée au client, aux risques et périls de ce dernier, en attendant que le client reprenne contact avec le courtier ou fournisse une nouvelle adresse.
- 4.4. Le courtier attire l'attention du client sur le fait que la délivrance, l'authenticité et la confidentialité du contenu des messages échangés par des moyens électroniques ne sont jamais totalement garantis. Le courtier et le client s'engagent à déployer leurs meilleurs efforts pour éviter toute mauvaise utilisation, fraude ou intrusion. Moyennant le respect de cette obligation, le courtier n'est pas responsable des conséquences dommageables pouvant résulter notamment d'erreurs, de retards ou d'absences de réception, de doubles emplois, ou autres, liés à l'usage de moyens de communication électroniques.
- 4.5. Toute communication du client avec le courtier doit se faire par écrit. La preuve de l'existence, du contenu et de la communication incombe au client.

5. Secret professionnel

- 5.1. Le courtier est tenu par le secret professionnel tel qu'il est organisé et appliqué en vertu de l'article 300 de la loi luxembourgeoise du 7 décembre 2015 sur le secteur des assurances. Ainsi, le courtier est obligé de garder secret les renseignements qui lui sont confiés par le client dans le cadre de son activité professionnelle.
- 5.2. L'obligation au secret n'existe toutefois pas à l'égard notamment des compagnies d'assurance, des établissements bancaires, des professionnels du secteur de l'assurance (PSA) ou des professionnels du secteur financier (PSF), si les informations sont communiquées par le courtier dans le cadre d'un contrat de services.
- 5.3. En outre, le client marque expressément son accord sur la levée du secret professionnel du courtier pour permettre la communication des informations à des tiers, éventuellement localisés dans d'autres pays que le Grand-Duché de Luxembourg, lorsque cette communication est nécessaire ou utile pour donner un conseil, réaliser des travaux de préparation à la souscription ou à la conclusion de contrats d'assurance,

ou aider à leur gestion et exécution. S'il s'agit de données personnelles concernant une personne physique, cette communication se fera dans le respect de la Notice Vie Privée.

- 5.4. L'obligation au secret professionnel dans le chef de la compagnie d'assurance n'existe pas à l'égard du courtier pour ce qui concerne les informations relatives aux contrats pour lesquels le courtier a servi d'intermédiaire.
- 5.5. Le client peut cependant s'opposer à tout moment à la communication au courtier des informations concernant son ou ses contrat(s). Le courtier attire ici l'attention du client sur le fait qu'en pareil cas le courtier ne sera plus à même de remplir adéquatement son rôle, ne pourra plus conseiller le client, ni agir au mieux des intérêts du client. Pareille opposition se fait dès lors aux risques et périls du client.

6. Révision des présentes conditions générales

- 6.1. Le courtier peut modifier à tout moment les présentes conditions générales de courtage, ainsi que d'autres clauses du contrat de courtage, pour tenir compte notamment des modifications législatives ou réglementaires, des usages de la place, de la situation de marché ou de la politique du courtier. Le client sera informé d'une telle révision suivant les modalités de communication prévues à l'article 4.
- 6.2. Les modifications seront considérées comme approuvées si le client n'y fait pas opposition par écrit dans les trente jours à partir de la date où l'information a été communiquée ou mise à sa disposition, ou avant si le client sollicite de la part du courtier un service de distribution, ceci constituant alors une approbation formelle des nouvelles conditions.
- 6.3. Les modifications qui s'imposent aux parties du fait d'un changement législatif ou réglementaire sont applicables sans notification préalable à dater de l'entrée en vigueur de ces règles.
- 6.4. L'illégalité ou l'inapplicabilité partielle ou totale de l'une ou de plusieurs des clauses du contrat de courtage en assurance n'affectera pas l'applicabilité des autres conditions convenues.

7. Responsabilité et indemnisation

- 7.1. Dans le cadre de sa relation d'affaires avec le client, le courtier ne répond, pour toute action ou inaction, que de sa faute lourde ou de sa faute intentionnelle, sauf en cas de dommage corporel.
- 7.2. Sauf s'il est expressément précisé autrement dans le contrat de courtage, les obligations du courtier sont des obligations de moyen. En particulier par rapport à tout conseil donné par le courtier, celui-ci agit en bon père de famille, sur la base des données et informations fournies par le client et des connaissances au moment où le conseil est donné. Le courtier ne pourra être tenu responsable si le conseil s'avère a posteriori inadéquat ou erroné, en raison d'éléments, de circonstances ou d'événements qui n'étaient pas connus du courtier ou n'étaient pas raisonnablement prévisibles pour lui.
- 7.3. Si le client ne suit pas le conseil donné par le courtier et souscrit un produit d'assurance autre que celui (ou l'un de ceux) conseillé(s) par le courtier, le client décharge le courtier expressément de toutes conséquences préjudiciables généralement quelconques qui pourraient résulter pour le client de ce choix.
- 7.4. Le courtier a souscrit une assurance couvrant sa responsabilité professionnelle auprès de CGPA Europe 41 boulevard Royal L-2449 Luxembourg, numéro de police RCPL20181032.
- 7.5. Le client s'engage à indemniser le courtier de tous les dommages et pertes (y compris les frais de justice et d'avocats dans la plus large mesure autorisée par la loi applicable) que ce dernier subirait en raison d'un manquement du client dans le cadre de l'exécution des présentes conditions générales de courtage.

8. Durée et résiliation

- 8.1. Sauf s'il a été convenu expressément autrement, le contrat de courtage est conclu pour une durée indéterminée et peut être résilié suivant les conditions prévues par les présentes conditions générales de courtage.

- 8.2. Le contrat de courtage peut être résilié par chacune des parties à tout moment, en adressant un courrier recommandé avec accusé de réception à l'autre partie. La résiliation prendra effet le jour ouvrable suivant la réception du courrier. Même après la cessation du contrat de courtage, les présentes conditions générales de courtage restent applicables pour le dénouement des relations en cours.
- 8.3. En cas de résiliation du contrat de courtage, le courtier en informera la ou les compagnie(s) d'assurance auprès de la/desquelle(s) le client a souscrit un ou des contrat(s) d'assurance par l'intermédiaire du courtier. Au plus tard à dater de la résiliation, le client devra s'adresser directement à la / aux compagnie(s) d'assurance concernée(s), ou alors faire choix d'un autre distributeur d'assurances.
- 8.4. Le fait que le client fasse choix, pour un ou plusieurs contrat(s) d'assurance souscrit(s) par l'intermédiaire du courtier, d'un autre distributeur d'assurances, n'impliquera pas la fin du contrat de courtage. Ce choix du client mettra seulement un terme aux obligations des parties issues du contrat de courtage en ce qu'elles se rapportent au(x) contrat(s) en question. Le contrat de courtage prendra cependant fin automatiquement au moment où le client fera choix d'un autre distributeur pour le dernier contrat d'assurance dont le courtier assurait encore l'intermédiation.
- 8.5. Le client prend acte que la résiliation d'un contrat à l'égard d'une compagnie d'assurance n'entraîne pas automatiquement la résiliation du contrat de courtage.

9. Droit applicable et juridictions compétentes

- 9.1. Le contrat de courtage est régi par le droit luxembourgeois.
- 9.2. En cas de contestations entre parties, celles-ci s'efforceront de les régler de manière amiable, le cas échéant par l'intervention du ou des organismes de gestion des plaintes compétent(s). A défaut, la contestation sera soumise par la partie la plus diligente aux juridictions de Luxembourg-Ville. Le courtier pourra également intenter son action contre le client, à son choix, devant les juridictions du lieu de résidence / d'établissement du client.
- 9.3. Si le client est un consommateur, il pourra intenter son action contre le courtier, à son choix, devant les juridictions de son lieu de résidence ou devant celles de Luxembourg-Ville, alors que le courtier devra intenter son action contre le client devant les juridictions du lieu de résidence du client.

Date de la dernière mise à jour : 19 novembre 2018