

## MARSH'S CONDITIONS GÉNÉRALES D'ENGAGEMENT

Ces Conditions Générales d'Engagement s'appliquent à chaque fois que vous nous mandatez comme votre courtier d'assurances.

Vous acceptez expressément les présentes Conditions Générales d'Engagement en votre nom propre et, le cas échéant, au nom et pour compte de chacune de vos filiales ou sociétés sœurs pour lesquelles vous avez désigné Marsh SA comme courtier d'assurances.

\*\*\*

### Qui sommes-nous et quels services nous vous fournissons au mieux de vos intérêts

#### Nous sommes Marsh

Nous sommes un courtier d'assurances et un consultant en gestion de risques indépendant.

Pour toute prestation et service que nous vous fournissons en tant que courtier d'assurances, nous exercerons nos activités de manière honnête, équitable et professionnelle, agissant au mieux de vos intérêts.

Nous veillons à ce que toutes les informations que nous vous fournissons soient correctes, claires et non trompeuses.

Nous attachons une très grande importance à notre indépendance. Nous ne sommes liés par aucun engagement contractuel nous imposant d'exercer notre activité d'intermédiation avec un assureur en particulier ou de placer une certaine partie de notre portefeuille auprès d'un assureur spécifique.

Veuillez trouver les informations juridiques sur notre entreprise [ici](#).

#### Nos services

Du fait de notre inscription en tant que courtier d'assurances auprès du CAA, l'organisme Luxembourgeois de contrôle du secteur de l'assurance, nous sommes autorisée à fournir des services d'intermédiation en assurances pour toutes les branches d'assurance dans tous les États membres de l'Espace Economique Européen.

Nos services de distribution d'assurances englobent toutes les prestations visées par la définition légale, à savoir :

- fournir des conseils portant sur votre police/vos polices d'assurance ;
- proposer des polices d'assurance ;
- réaliser des travaux préparatoires à la conclusion de votre police/vos polices d'assurance ;
- négocier la conclusion de votre police/vos polices d'assurance ;
- vous assister dans la gestion ou l'exécution de votre police/vos polices d'assurance, en particulier en cas de sinistre ; et
- les services de distribution d'assurances sur un site internet ou par d'autres moyens de communication.

Nous ne sommes pas un conseil fiscal ou juridique. Les considérations en rapport avec une question juridique et/ou fiscale que nous pouvons le cas échéant être amenée à fournir dans la marge de nos avis d'assurance et/ou de réassurance restent en dehors de ceux-ci et sont des considérations d'un ordre général qui ne peuvent en aucun cas être interprétées comme un avis donné relativement à une question fiscale et/ou juridique. Vous êtes invité de s'adresser à un conseil spécialisé pour tout avis en rapport avec une question d'ordre juridique et/ou fiscal précise.

Compte tenu de la nature et de la diversité des produits d'assurances que nous négocions et dans le cadre desquels nous prestons nos services, nous pouvons être amenés à préciser de manière plus détaillée nos prestations dans un document approprié et adapté à la spécificité de ces produits d'assurance.

En vertu des présentes conditions, vous nous autorisez à établir et entretenir avec les assureurs tous les contacts et vous nous autorisez également à communiquer et transférer aux assureurs toutes les informations nécessaires.

Dans certains cas, lors de la négociation de votre couverture d'assurance, nous pouvons être en mesure d'obtenir des conditions plus favorables tout en fournissant certains types d'informations aux assureurs. Si nous estimons qu'il est dans votre intérêt de leur communiquer de telles informations, vous nous autorisez à agir de la sorte :

- au début des négociations: en fournissant les conditions de votre police d'assurance actuelle aux assureurs, en ce compris la tarification et/ou un objectif de prix pour votre couverture;
- au courant des négociations: en fournissant l'offre reçue d'un autre assureur à un ou plusieurs assureurs, si, à notre avis, ceci peut permettre d'obtenir des conditions d'assurance plus favorables pour vous; et
- à la fin des négociations: en autorisant un ou plusieurs assureurs la possibilité de présenter une offre améliorée, après la réception de toutes les autres offres.

Nous sommes susceptible d'intégrer, sur une base dépersonnalisée, des informations concernant vos programmes d'assurances, dans nos analyses comparatives, nos études de modélisation ou autres travaux analytiques. Nous proposons à nos clients, assureurs et autres, un large éventail de capacités d'analyse. En ce qui concerne les clients, ces offres comprennent des bases de données comparatives, des outils d'analyse et de modélisation, des études et autres outils de compilation d'informations, conçus pour aider de manière plus efficace, les clients à évaluer leurs risques, à prendre des décisions éclairées et à bâtir des programmes d'assurances et autres stratégies de réduction des risques. Dans certains cas, Nous ou nos filiales, peuvent percevoir de nos clients, des assureurs et autres, une rémunération en contrepartie de nos prestations analytiques.

Dans le but d'optimiser la qualité et l'efficacité de nos services, nos prestations peuvent inclure des interventions et tâches administratives qui nous sont déléguées par un ou plusieurs assureurs (comme par exemple l'émission de cartes vertes, des interventions dans le cadre de la gestion de sinistres et de l'administration des polices d'assurance, etc.). Nous prestons toujours ces tâches en tant que courtier d'assurance indépendant et au mieux de vos intérêts.

MarketConnect est la technologie de pointe dont nous dispose pour aider les assureurs dans leurs efforts visant à améliorer leur performance et créer des solutions parfaitement élaborées pour les clients. Intégré dans MarketConnect, MarketMatch est un outil proactif permettant aux assureurs d'identifier avant les renouvellements, les opportunités commerciales leur permettant de prendre en compte des risques sur lesquels traditionnellement ils ne s'étaient pas penchés. À l'approche des renouvellements, dans MarketMatch, les noms des clients et d'autres informations sont fournis aux assureurs répondant à leur tolérance au risque. MarketConnect fait partie de notre offre de conseil destinée aux assureurs au titre de laquelle nous nous voyons rémunérée.

Lorsque nous intervenons pour la négociation, le placement ou la gestion de polices d'assurance-vie, d'assurance-épargne, d'assurance-pension ou d'assurance d'avantages salariaux extra-légaux, nous avons recours à des documents distincts adaptés aux exigences légales et réglementaires spécifiques applicables à ces produits d'assurance et à leur gestion.

Dans le cadre de notre activité commerciale actuelle, nous ne fournissons pas de services pour des produits d'assurance d'investissement (assurances de branche 26).

Les missions de consultance en analyse/gestion de risques convenues au cas par cas entre vous et nous seront formalisées dans un contrat de service spécifique ou dans une lettre d'engagement spécifique qui prévaudront sur les présentes Conditions Générales d'Engagement en cas de litige.

Nous ne pouvons pas prêter de services de courtage d'assurance ou de réassurance, de conseils en matière de risques, la gestion de sinistres ou d'autres services ou que nous ne pouvons pas intervenir en rapport avec une allocation, dans la mesure où nous commettrions ainsi des infractions à la législation applicable ou dans la mesure où ces services exposeraient nous ou nos filiales à une sanction, une prohibition ou une mesure restrictive applicables en vertu des résolutions des Nations-Unies ou applicables en vertu d'une autre législation ou d'un autre règlement en matière de sanctions économiques ou d'embargos commerciaux. Un assureur n'est pas tenu à effectuer couvrir ni à payer toute indemnité ou à prêter des services, dans la mesure où ces services l'exposeraient à des sanctions économiques..

### **Nous prenons soins de vos intérêts**

Notre processus de gestion pour chacune de vos polices d'assurance comprend une phase au cours de laquelle nous collaborons étroitement avec vous afin d'identifier vos exigences et besoins en matière d'assurance. Après cette phase d'identification, nous veillons à ce que les polices d'assurance proposées répondent à vos exigences et vos besoins. Dans ce contexte, nous vous fournissons également nos conseils et nous vous précisons les éléments sur lesquels ils sont fondés.

### **Nous vous conseillons**

Avant de conclure une police d'assurance par notre intermédiaire, nous vous fournissons nos conseils au sujet de la police d'assurance que nous vous proposons.

Cela signifie que soit à votre demande, soit de notre propre initiative, nous vous fournissons une recommandation personnalisée concernant les contrats d'assurance que nous vous proposons.

Notre recommandation est personnalisée car nous la considérons comme appropriée pour vous en tant que notre client de sur base de l'examen de votre situation propre.

A chaque fois que nous vous fournissons une recommandation personnalisée, nous le précisons explicitement et par écrit.

En outre, nous formulons nos conseils concernant votre police/vos polices d'assurance sur base d'une analyse impartiale d'un nombre suffisant de contrats d'assurance disponibles sur le marché.

Comme l'exige la qualité de nos services, nous vous conseillons également aux moments opportuns et à chaque fois que vous nous en faites la demande au cours de la gestion de votre police/vos polices d'assurance.

### **Nous vous informons**

Au début de notre mandat, nous nommons un ou plusieurs de nos collaborateurs qui seront votre (vos) interlocuteurs privilégiés dans le cadre de la prestation de nos services.

Nos collaborateurs et nos responsables ont une parfaite connaissance des caractéristiques des polices d'assurance qu'ils vous proposent et qu'ils négocient pour vous. Leur expérience professionnelle leur permet de vous fournir des informations et conseils pertinents concernant ces caractéristiques.

Les informations que nous vous fournissons concernant chacune de vos polices d'assurance visent toujours à vous permettre de prendre une décision en toute connaissance de cause.

Nous vous demandons de toujours lire attentivement et intégralement tout document contenant, proposant ou détaillant les termes et conditions d'assurance et/ou nos services d'intermédiation en assurance, aussitôt après la réception d'un tel document. Nous vous invitons à ne pas hésiter à nous demander toute

information complémentaire que vous jugeriez nécessaire après avoir lu ce document et avant de prendre votre décision.

Nous pouvons communiquer avec vous en français ainsi qu'en anglais.

Lorsque l'usage d'une autre langue que les trois citées ci-avant s'avère nécessaire pour la prestation de nos services dans le cadre de programmes internationaux, nous pouvons convenir de solutions adéquates en faisant appel au réseau international de Marsh and McLennan.

Dans le cas où d'autres prestataires de service interviennent dans le cadre de l'exécution des prestations liées votre police/vos polices d'assurance (comme par exemple une entreprise de dépannage, un expert, un centre d'appels téléphoniques, etc.) avec lesquels vous devez communiquer directement, nous veillons à ce que la police d'assurance et la documentation que vous recevez contiennent toute information utile pour vous permettre de contacter ces prestataires comme prévu aux conditions de la police d'assurance.

### **Nous vous rendons compte**

Nous considérons que vous faire rapport de nos activités est un élément essentiel de nos services et de notre collaboration dans le cadre de la gestion de votre police/vos polices d'assurance. Au début de nos prestations de services, nous convenons clairement de la périodicité et la manière dont nous vous ferons rapport. Outre le respect des obligations légales en la matière, nous tiendrons compte de nos propres standards.

### **Votre collaboration avec nos services**

#### **Votre collaboration avec nos services**

Pendant la totalité de la durée de notre mandat concernant une ou plusieurs de vos polices d'assurance, l'ensemble des prestations relatives à cette police/ces polices d'assurance nous est confié en exclusivité.

Vous devez nous communiquer avec diligence tout document et toute information qui sont raisonnablement indispensables à l'exécution de nos prestations et/ou à la gestion vos polices d'assurance.

Nous veillons à convenir avec les assureurs des questionnaires à utiliser pour collecter les informations relatives aux risques et à leur analyse en vue de la conclusion de votre police/vos polices d'assurance.

Vous devez veiller à ce que les informations que vous nous communiquez soient précises (à jour) et complètes, tant avant la conclusion de votre police/vos polices d'assurance que pendant la durée de celle(s)-ci.

Si vous avez des doutes quant à la pertinence d'une information à transmettre à l'assureur en vue de l'acceptation ou du refus de la couverture de votre risque, vous devez transmettre cette information à nous qui vous conseillera.

Toute négligence ou omission dans la communication de ces informations pourrait conduire l'assureur à invoquer la nullité de la police d'assurance ou à refuser la couverture d'assurance.

Il est très important que vous preniez connaissance de tous les termes et conditions de la police d'assurance que nous négocions pour votre compte. Cette prise de connaissance concerne notamment (mais ne s'y limite pas) les clauses de la couverture proprement dite, les exclusions, les conditions de garantie ainsi que les subjectivités (conditions de validité).

Vous devez traiter toute condition de garantie et toute subjectivité (condition de validité) avec la plus grande attention et vous y conformer strictement. A défaut de quoi, l'assureur est en droit de résilier votre contrat d'assurance. Si vous avez des doutes ou des réserves à ce sujet, vous devez nous en informer. A

titre d'exemple, certaines polices d'assurance imposent comme condition de garantie que la prime soit payée avant que la couverture ne puisse prendre effet ou être effective.

Une subjectivité (ou condition de validité) est une condition de votre police d'assurance que vous devez respecter pour que la couverture soit acquise. A titre d'exemple, une assurance automobile peut imposer comme condition de couverture que votre véhicule soit équipé d'un système d'alarme spécifique; ou votre assurance incendie peut imposer comme condition d'assurance que votre bâtiment soit équipé d'une installation sprinkler ; ou encore une assurance couvrant votre flotte de navires peut imposer certaines conditions techniques ou certaines classifications pour les navires de votre flotte, etc.

Lorsqu'une subjectivité (une condition de validité) n'est pas remplie, cela peut entraîner l'invalidation de votre police d'assurance ou la suspension de la couverture. Il est donc très important que vous donniez suite le plus rapidement possible à la subjectivité afin que celle-ci puisse être supprimée de votre police d'assurance.

Vous devez vérifier tous les documents qui vous sont envoyés par nous ou par l'assureur dès réception afin de vous rassurer qu'ils ne comportent ni erreur ni malentendu. Nous devons être informé immédiatement de toute erreur ou de tout élément que vous estimez ne pas être conforme à vos instructions ou à vos besoins.

Vous devez conserver un exemplaire complet de toute police d'assurance négociée par notre intermédiaire aussi longtemps qu'il est possible de déclarer un sinistre dans le cadre de cette police d'assurance ou aussi longtemps qu'un sinistre est ouvert dans le cadre de celle-ci.

Nous prenons en charge la gestion des sinistres déclarés dans le cadre d'une police d'assurance aussi longtemps que vous êtes notre client pour cette police d'assurance. Après la fin de notre mandat pour une police d'assurance, et ce sauf convention contraire, nous ne sommes plus tenus de gérer (ou de continuer à gérer) les sinistres déclarés dans le cadre de cette police d'assurance spécifique. Si vous cessez d'être notre client pour une police d'assurance mais que vous nous demandez de continuer à gérer les sinistres déclarés dans le cadre de cette police d'assurance pour votre compte, nous nous réservons le droit de facturer des honoraires pour ces services complémentaires.

### **Le paiement des primes**

Vous avez l'obligation, en tant que preneur d'assurance, de payer intégralement votre prime/vos primes d'assurance endéans les délais prévus.

Tout défaut ou tout retard de paiement d'une prime peut conduire à une absence de couverture d'assurance ou à la suspension ou la résiliation de la police d'assurance par l'assureur.

La date ultime pour laquelle la prime doit être payée est toujours indiquée clairement sur la facture.

Dans les cas où la couverture ne prend cours qu'après le paiement de la prime, nous le mentionnons dans la correspondance accompagnant notre facture ou sur la facture elle-même.

### **Processus de communication entre nous et la Rémunération de nos services**

#### **Processus de communication entre nous**

Vous pouvez communiquer avec nous par courrier électronique (e-mail), par lettre, par téléphone ou par télécopie.

En ce qui concerne la signature de polices d'assurance ou d'autres documents, il vous est loisible de communiquer avec nous par lettre, par e-mail ou par télécopie.

Il est également possible de nous communiquer vos documents sur un CD ROM ou sur une clé USB. Dans ce cas, nous vous demandons de nous contacter préalablement par e-mail afin de convenir d'une communication sécurisée et confidentielle de ce CD ROM ou de cette clé USB.

Vous devez conserver une copie électronique identique et non modifiée de tous les documents, lettres et informations que vous communiquez à nous.

Lorsque vous nous communiquez votre adresse e-mail, vous acceptez explicitement que nous puissions vous transférer toute lettre, toute information et tout document par courrier électronique et que nous puissions être autorisée à mettre des informations à votre disposition via notre site internet.

Notre Politique de Communication Electronique se trouve précisée en détail [ici](#).

Notre Politique de Communication Electronique s'applique lorsque nous communiquons par e-mail et par télécopie. Dans le cas où nous mettons des informations à votre disposition via notre site internet, nous vous communiquons toujours préalablement l'endroit où et la manière dont ces informations peuvent être consultées et nous précisons la nature des informations concernées.

Nous vous rappelons que les termes et conditions de vos polices d'assurance et/ou la législation en vigueur peuvent imposer des procédures et forme de communication spécifiques pour certains types de communication, comme par exemple en cas de résiliation de votre police d'assurance, vous devez vous adresser directement à l'assureur et vous devez envoyer votre lettre de résiliation par recommandé.

#### **La rémunération de nos services**

Pour nos services de distribution d'assurance tels que prévus dans la définition légale, nous sommes rémunérés sous l'une de formes suivantes :

- une commission incluse dans la prime de la police d'assurance concernée, ou
- un honoraire spécifique payé par vous, conformément à la convention d'honoraires conclue entre vous et nous, ou
- une combinaison d'honoraire et de commission.

En outre, notre rémunération peut comprendre d'autres éléments.

Les principes généraux suivants sont d'application, sauf lorsqu'une autre pratique de marché établie et contraignante s'applique :

- Pour chaque police d'assurance placée par notre intermédiaire, la commission est entièrement acquise à nous. Ceci comprend non seulement la commission due sur la prime initiale, mais également la commission due sur toute prime subséquente en vertu des clauses de la police d'assurance concernée.
- Nous avons droit à la commission sur chaque police d'assurance tant que celle-ci est en vigueur, y compris lorsque la police d'assurance est tacitement ou explicitement prolongée, renouvelée ou modifiée, et même lorsque la police est reconduite par le preneur d'assurance ou l'assuré lui-même directement auprès de l'assureur.
- Cette commission est due à nous, même si la facturation, le paiement des primes ou des commissions est effectué après la date d'expiration de la police d'assurance.

Veuillez trouver notre Politique de Rémunération [ici](#).

## **Nous agissons avec intégrité, honnêteté, et respect de votre vie privée**

### **Code de conduite**

Notre code de conduite “The Greater Good” fournit des conseils sur les questions juridiques, éthiques et celles reliées aux risques auxquelles nous faisons face dans notre travail et il nous aide à envisager de quelle façon les mesures que nous prenons affectent les intérêts de nos collègues, clients, actionnaires et communautés, notamment lorsque la bonne ligne de conduite peut s’avérer ne pas être claire.

Nous vous invitons à lire notre code de conduite [ici](#).

### **Politique de conflits d'intérêts**

Nous suivons des règles et procédures administratives et organisationnelles très strictes afin de prévenir la survenance de tout conflit d'intérêts dans le cadre de la prestation de nos services.

Ces règles et procédures s'appliquent à tous nos administrateurs, directeurs, managers, employés et prestataires de services ainsi qu'à toutes les filiales et toutes les sociétés-sœurs du groupe Marsh and McLennan Companies qui seraient éventuellement impliquées dans le cadre de prestations de service lié à votre police/vos polices d'assurance.

Au cas où, exceptionnellement, un conflit d'intérêts pourrait survenir au cours de l'exécution de nos services, nous prendrons toutes les mesures nécessaires afin de le prévenir et de l'éviter.

Nous communiquerons avec vous de manière appropriée concernant cette problématique.

Notre politique de conflits d'intérêts fait partie intégrante du code de conduite de Marsh & McLennan Companies (« The Greater Good »). Pour plus d'informations à ce sujet, nous vous invitons à consulter les pages 40 à 47 de notre code de conduite sur la page internet suivante :

<http://www.mmc.com/about/code.php>.

Dans le cadre de notre code de conduite et de nos procédures internes, tous nos employés, managers et dirigeants reçoivent des formations régulières en matière de conflits d'intérêts.

### **Confidentialité et données à caractère personnel**

Nous ne demandons et n'utilisons que des informations qui sont strictement nécessaires à la négociation et à la gestion de vos polices d'assurance et/ou à l'exécution d'autres services convenus. Ces informations seront gardées strictement confidentielles et ne seront utilisées que dans le cadre de la prestation de nos services. Ceci vise les informations, y compris les données à caractère personnel, qui conformément aux pratiques habituelles de l'intermédiation en assurance, peuvent être communiquées aux assureurs, à leurs agents ainsi qu'à d'autres prestataires de services en vue de remplir nos obligations envers vous.

Nous respectons votre vie privée. Vos données à caractère personnel ne seront traitées et utilisées que dans le cadre de la prestation de nos services d'intermédiation en assurances. Lors du traitement de vos données à caractère personnel, nous veillerons à respecter toute législation et réglementation luxembourgeoise et européenne.

Conformément à toute législation ou réglementation applicable en la matière, nous respectons le droit de toute personne concernée à consulter et à demander la rectification de ses données à caractère personnel traitées par nous.

Nous prendrons toutes les mesures raisonnables en vue de toujours conserver de manière sécurisée toutes les données à caractère personnel ainsi que toutes les autres informations que vous nous communiquez. Nous veillerons également à ce que toutes nos procédures de sécurité des données soient adéquates et fiables afin de prévenir le risque de perte des données à caractère personnel et des autres informations que vous lui communiquez et éviter le risque de criminalité financière, en particulier dans le cadre des procédures quotidiennes de travail qui peuvent affecter la protection et la sécurité des données.

Pour obtenir plus de détails quant à la manière dont nous traitons vos informations et sur la façon dont vous pouvez exercer vos droits en ce qui concerne ces informations, veuillez consulter notre [Politique de confidentialité](#).

## **L'utilisation de l'informatique et Propriété intellectuelle**

### **L'utilisation de l'informatique**

Nous sommes propriétaire ou détient une licence spécifique pour différentes applications internet ou informatiques ainsi que pour différents services en ligne.

Pour autant que cela ait été convenu avec vous, nous pouvons vous proposer ces applications et services en ligne dans le cadre de l'exécution des services liés à vos polices d'assurance.

Si une application informatique/internet ou un service en ligne de nous est utilisé pour la gestion de vos polices d'assurance, vous vous engagez à approuver et à accepter tous les termes et conditions applicables à ces applications informatiques/internet ou ces services en ligne, en votre propre et au nom de vos employés, représentants ou agents. Afin de préserver la sécurité et la confidentialité des données, de l'application informatique ou des services en ligne de nous, vous nous veillez à informer dès que l'un de vos employés, représentants ou agents quitte votre société ou n'est plus impliqué dans les processus d'activités concernés.

Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre site internet : [www.marsh.lu](http://www.marsh.lu).

### **Propriété intellectuelle**

Toute propriété intellectuelle liée à ou découlant du texte d'une police/de polices d'assurance négociée(s) par nous ainsi que de tout texte utilisé ou communiqué par nous en préparation ou en exécution d'une de vos polices/de vos polices d'assurance reste notre propriété exclusive. Ceci inclut également tout texte reflétant ou exprimant notre savoir-faire et/ou nos méthodologies.

Par conséquent, ces informations ne peuvent en aucun cas être communiquées à des tiers en dehors de votre organisation, en ce compris tout notre concurrent direct ou indirect, sauf si cette communication s'avère indispensable en vue :

- de l'exécution de vos droits en vertu de la police d'assurance placée par notre intermédiaire, ou
- du respect de l'une de vos obligations légales ou de l'exercice de l'un de vos droits légaux, contractuels ou extracontractuels, ou
- du respect de l'une de vos exigences de gouvernance d'entreprise ou d'une règle d'un marché réglementé, ou
- de l'exécution des prestations de services convenus avec vous par vos conseils et prestataires de services autres que nos concurrents.

Nous vous invitons à nous contacter si vous avez besoin d'une solution ou d'un document ad hoc en vue de respecter les droits de propriété intellectuelle visés dans la présente clause.

Tout taux de prime, toute prime ou toute commission ainsi que toute limite et/ou toute franchise qui nous avons été négociés pour votre compte constitue également un élément à haute valeur commerciale pour nous. Par conséquent, vous devez traiter ces informations de manière strictement confidentielle et ne les divulguer en aucun cas à notre concurrent direct ou indirect. En outre, vous devez les traiter comme notre propriété intellectuelle conformément aux dispositions de la présente clause.

## **Responsabilité - Loi applicable et juridiction - Plaintes**

### **La limitation de notre responsabilité**

L'objectif de la présente clause ne vise en aucune manière à avoir une répercussion sur la qualité et la nature de nos services prestés pour votre compte mais vise à établir un équilibre raisonnable entre notre

risque professionnel en tant que prestataire de services d'une part, et la rémunération perçue par nous pour la prestation de ces services d'autre part.

Pour cette raison, les principes suivants s'appliquent à toute mission que vous nous confiez en tant que votre courtier d'assurance ou prestataire de services :

- Notre responsabilité sera strictement limitée au dommage qui a été clairement établi et qui est la conséquence directe d'une faute commise par nous dans l'exécution de nos services.
- En aucun cas nous ne serons responsable pour toute perte de bénéfice ou tout autre dommage/perte indirect(e), spécial(e), consécutif(tive) ou accessoire ainsi que toute pénalité à caractère punitif.
- Notre responsabilité totale et cumulée, en ce compris la responsabilité de nos filiales, de nos succursales, de nos dirigeants, de nos employés et de nos représentants, à votre égard, à l'égard de vos filiales et succursales ainsi qu'à l'égard du preneur d'assurance et des assurés de la police/des polices d'assurance négociées par nous sera limitée, pour l'entièreté de la mission, à un montant qui sera convenu conformément aux dispositions de la présente clause.
- Le montant de cette limitation de responsabilité sera négocié et convenu par écrit au moment de notre désignation en tant que votre courtier d'assurance. Ce montant sera déterminé de la manière suivante:
  - soit, il s'agira d'un multiple du montant de la rémunération annuelle perçue par nous pour l'entièreté de la mission ;
  - soit, il s'agira d'un montant fixe.

Dans les deux cas, notre responsabilité ne sera pas limitée à un montant inférieur à 5.000.000 d'euros pour toutes les réclamations par année d'assurance.

Si aucun autre montant n'a été convenu, notre responsabilité sera limitée à un montant maximum de 5.000.000 d'euros pour toutes les réclamations par année d'assurance.

Cette limitation de responsabilité n'est pas applicable en cas de faute intentionnelle, de fraude ou de faute grave.

La présente clause ainsi que toute clause de courtage proposée, négociée et/ou convenue sur base de cette clause sont strictement confidentielles entre vous et nous et restent notre propriété intellectuelle.

### **Loi applicable et juridiction**

Les présentes Conditions Générales d'Engagement ainsi que les services que nous fournissons sont régis par le droit luxembourgeois. Tout litige éventuel concernant ces conditions ou nos services sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux luxembourgeois.

Toute disposition des présentes Conditions Générales d'Engagement qui est interdite ou qui ne peut pas avoir de force exécutoire dans le cadre d'une autre juridiction sera inefficace dans le cadre de cette juridiction et ce dans la limite de l'interdiction ou du caractère non exécutoire qui y sont applicables. Ceci n'affecte en rien la validité ou le caractère exécutoire de cette disposition dans toute autre juridiction.

### **Plaintes**

Si vous souhaitez introduire une plainte, vous pouvez prendre directement contact avec votre personne de contact habituelle chez nous ou nous contacter/écrire à l'adresse suivante : Marsh SA – Immeuble Triologie – 5-7 rue Léon Laval – 3372 Leudelange – Grand-Duché de Luxembourg.

Pour toute information de contact complémentaire, nous vous invitons à consulter notre site internet :

[www.marsh.lu](http://www.marsh.lu).

Une plainte peut également être déposée auprès du Commissariat aux Assurances (CAA) :

<http://www.caa.lu>.

Finalement, si vous avez un problème concernant un produit ou un service acheté en ligne, il vous est loisible d'accéder à la page-web suivante pour avoir recours à une procédure de règlement extra-judiciaire: <http://ec.europa.eu/odr/>

### **Le secteur des assurances**

#### **Commissariat aux Assurances (CAA)**

Le CAA est l'organisme de contrôle indépendant compétent pour le secteur des intermédiaires d'assurance et de réassurance en Luxembourg.

Nous sommes inscrite auprès du CAA (n ° 1994 CM 003) et exerce nos services sous la supervision de celle-ci.

Cette inscription peut être vérifiée en consultant le site internet du CAA via le lien suivant <http://www.caa.lu/fr/operateurs/intermediaires/societe-de-courtage?l=m> ou, en prenant contact avec la CAA au + 352 22 69 111 (7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, Grand-Duché de Luxembourg).

\*\*\*

Dans le cas où les présentes Conditions Générales d'Engagement applicables à nos services seraient sujettes à des modifications dans le futur, par exemple à la suite d'une modification de la législation, nous vous en informerons clairement à l'avance et nous vous indiquerons à partir de quelle date ces modifications seront d'application.

Les présentes Conditions Générales d'Engagement sont confidentielles. Elles ne peuvent en aucune manière être reproduites ou divulguées à un tiers sans notre accord écrit préalable.

Copyright © version 7 février 2020 Marsh SA – Tous les droits sont réservés.