

Formule Confort +

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Table des matières

1. Les prestations dont vous bénéficiez	3
1.1 LE RENSEIGNEMENT JURIDIQUE	3
1.2 L'ASSISTANCE JURIDIQUE EN CAS DE LITIGE.....	3
2. Vos litiges garantis	3
2.1 CONSOMMATION	3
2.2 HABITATION	3
2.3 PROPRIETAIRE NON OCCUPANT	4
2.4 TRAVAIL.....	4
2.5 E-REPUTATION	4
2.6 USURPATION D'IDENTITE.....	4
2.7 ADMINISTRATION	4
2.8 SUCCESSION.....	4
3. Les exclusions générales.....	4
4. Vous êtes face à un litige ?	5
4.1 LA DECLARATION DE VOTRE LITIGE	5
4.2 LIBRE CHOIX DE L'AVOCAT.....	5
4.3 PLAFOND GLOBAL DE GARANTIE	5
4.4 PLAFONDS DE PRISE EN CHARGE DES HONORAIRES D'AVOCAT	5
4.5 PRINCIPE DE SUBSIDIARITE DE L'AIDE JURIDICTIONNELLE	5
4.6 SOMMES ET FRAIS NON PRIS EN CHARGE	6
4.7 TERRITORIALITE	6
4.8 CONFLIT D'INTERETS.....	6
4.9 SUBROGATION	6
4.10 CUMUL DE GARANTIE	6
4.11 SERVICE RECLAMATION	6
4.12 MEDIATION	6
4.13 CLAUSE D'ARBITRAGE	6



5. La vie du contrat	6
5.1 LA PRISE D'EFFET	6
5.2 LA DUREE DE VOTRE CONTRAT	6
5.3 RENONCIATION	6
5.4 PRESCRIPTION	7
5.5 LE PAIEMENT DE VOS COTISATIONS	7
5.6 REVISION DU TARIF	7
5.7 RESILIATION	7
5.8 AUTORITE DE CONTROLE	8
5.9 DONNEES A CARACTERE PERSONNEL	8
5.10 LUTTE ANTI-BLANCHIMENT ET FINANCEMENT DU TERRORISME	8
5.11 LUTTE CONTRE LA FRAUDE	8

Vous venez de souscrire un contrat de Service et de Protection Juridique et nous vous remercions de votre confiance.

Sur simple appel, ce contrat vous permet d'accéder à une information juridique complète.

Il vous permet également d'envisager sereinement la prise en charge par notre équipe de juristes des conflits que vous ou votre famille pourriez rencontrer dans le cadre de votre vie privée.

Votre contrat est régi par la loi française et le Code des Assurances et se compose des présentes conditions générales, ainsi que des conditions particulières définies lors de votre souscription en fonction des éléments que vous nous avez communiqués. Les conditions particulières prévalent sur les conditions générales

Quelques définitions pour y voir plus clair

Qu'entendons-nous par :

▪ « Vous »

Vous, en qualité de souscripteur du contrat,
Votre conjoint non séparé ou votre concubin,
Votre partenaire dans le cadre d'un PACS

Vos enfants à charge, et toute autre personne à votre charge au sens fiscal du terme.

▪ « Nous »

SOLUCIA Protection Juridique, SA au capital de 9.600.000 euros, siège social : 3 Boulevard Diderot – CS31246 – 75590 PARIS Cedex 12- RCS PARIS 481 997 708- Compagnie d'assurances agréée pour gérer les opérations d'assurance relevant de la branche 16 « Pertes pécuniaires » et 17 « protection juridique » en application de l'article R.321-1 du Code des Assurances.

▪ « Litige, conflit ou différend »

Désaccord ou contestation d'un droit dont le caractère préjudiciable ou répréhensible peut motiver une réclamation ou des poursuites Vous opposant à un tiers identifié

▪ « Sinistre »

Est considéré comme sinistre, le refus qui est opposé à une réclamation dont l'assuré est l'auteur ou le destinataire.

▪ « Juridiquement insoutenable »

Caractère absolument non défendable de votre position dans votre litige au regard des sources juridiques en vigueur.

▪ « Tiers identifié ou adversaire »

Personne physique ou morale, dont Vous connaissez l'identité et l'adresse, responsable de vos dommages ou contestant l'un de vos droits.

▪ « Juriste »

Personne habilitée à exercer dans les domaines du Droit, diplômée au minimum d'un Master en Droit (bac +4). Nos juristes sont spécialisés par service : information juridique par téléphone, accompagnement administratif, gestion de litiges amiables ou litiges contentieux.

1. Les prestations dont vous bénéficiez

1.1 LE RENSEIGNEMENT JURIDIQUE

Une équipe de juristes vous informe de vos droits et vous délivre tout renseignement d'ordre pratique et juridique. Vous obtiendrez également toutes les informations à caractère documentaire nécessaires à la sauvegarde de vos droits et de vos intérêts à titre préventif. Vous pouvez interroger notre service quel que soit le domaine de droit concerné.

A votre demande et sur simple appel téléphonique vous êtes mis en relation avec nos Juristes, service accessible du Lundi au Samedi de 9h à 20h en illimité. Les coordonnées du service figurent à l'article 6 des présentes conditions générales.

Le numéro de votre contrat vous sera demandé pour l'utilisation de ce service.

1.2 L'ASSISTANCE JURIDIQUE EN CAS DE LITIGE

Nos juristes mettent tous les moyens en œuvre pour régler vos litiges et défendre vos intérêts. Ils sont à votre disposition pour vous aider à constituer un dossier complet.

Attention : pour bénéficier de notre assistance juridique, vous devez apporter les éléments suffisants permettant de démontrer que vous êtes face à un litige (factures, devis...). En ce sens, les dépenses afférentes à cette démarche préalable restent à votre charge.

▪ Recherche d'une solution amiable

Après l'étude complète de votre dossier, nos juristes, spécialistes de la négociation, engagent les démarches juridiques nécessaires auprès de votre adversaire, afin de trouver en priorité une solution amiable au différend qui vous oppose. Cette démarche est la plus efficace et la plus rapide pour faire valoir vos droits.

▪ Prise en charge des frais de justice

Si aucune solution amiable n'est envisageable, ou lorsque la situation le nécessite, nous portons votre litige devant la juridiction compétente. Nous prenons alors en charge les frais engendrés (les frais d'avocat, les frais d'expertise judiciaire, les frais et honoraires d'huissier de justice) par toute action en justice dans la limite des plafonds clairement définis à l'article 4.4.

A la suite du procès, nous assurons également l'exécution de la décision qui sera rendue en votre faveur par le Juge.

Attention : le tiers doit être localisé et solvable.

Dès la réception de la déclaration de votre litige, vous êtes pris en charge par un de nos juristes. Il sera alors votre interlocuteur privilégié pendant toute la durée de votre affaire.

2. Vos litiges garantis

Dès lors qu'ils aient été régulièrement déclarés auprès de nos services, vous bénéficiez d'une prise en charge des litiges dans les domaines suivants :

2.1 CONSOMMATION

Vous rencontrez un litige qui vous oppose à un tiers identifié, votre demande est juridiquement fondée, et ce litige survient dans le cadre de votre vie privée, vous êtes garanti en tant que consommateur pour les litiges relatifs à l'achat, la vente, la détention et la location de biens et de services.

Exemples :

- Votre conjoint achète une voiture d'occasion. Quelques semaines plus tard, un bruit anormal se fait entendre et vous l'emmenez chez un garagiste. Ce dernier vous révèle alors que le véhicule que vous avez acheté a été accidenté ! Cependant, vous n'en aviez pas connaissance au moment de l'achat, et vous souhaitez vous retourner contre le vendeur pour obtenir la reprise et le remboursement de cette voiture.
- Vous avez acheté une tablette numérique sur internet, mais lors de la livraison vous la trouvez beaucoup trop lourde et encombrante. Vous exercez alors votre droit de rétractation et retournez la tablette dès le lendemain au vendeur pour qu'il vous rembourse, mais celui-ci refuse prétextant que les dimensions de l'appareil étaient bien indiquées sur le site.
- Vous rencontrez un problème avec le fournisseur d'accès à internet de votre fils qui lui demande des frais de résiliation non prévus au contrat initial.
- Vous louez une villa pour les vacances et une fois sur place, vous vous rendez compte que celle-ci ne ressemble en rien à la publicité (piscine en travaux, pas de vue sur la mer, commerces éloignés...)

Attention : la garantie ne s'applique pas pour les litiges découlant de l'achat, la détention, la cession de parts ou actions sociales ou de valeurs mobilières quel que soit le support.

2.2 HABITATION

Vous êtes garanti pour les conflits qui concernent votre résidence principale et vos résidences secondaires, que vous en soyez propriétaire ou locataire. Seront notamment pris en charge les litiges relatifs à l'achat, la vente, les conflits de copropriété, les travaux intérieurs d'entretien, d'aménagement ou d'embellissement, les litiges relatifs aux troubles de voisinage.

- Vous habitez un logement social insalubre et votre bailleur, Office HLM, refuse de faire les travaux nécessaires à la remise en état de l'appartement.
- Vous avez quitté votre appartement il y a 3 mois et votre ancien propriétaire refuse de Vous restituer votre dépôt de garantie, alors que votre état des lieux de sortie est conforme à celui que Vous avez signé en rentrant.

Attention : la garantie ne s'applique pas pour :

Les litiges relatifs aux travaux de construction, de réhabilitation ou de rénovation, nécessitant une autorisation administrative (déclaration préalable, permis de construire) ou soumis à une assurance obligatoire (dommages ouvrage).

Les litiges entre propriétaires indivis, ou entre associés de SCI propriétaire, ou entre nu-propriétaire et usufruitiers.

2.3 PROPRIETAIRE NON OCCUPANT

Cette garantie s'applique aux propriétaires bailleurs particuliers (non professionnels) ainsi qu'aux Sociétés Civiles Immobilières familiales.

Vous êtes garanti pour les conflits relatifs aux biens que vous mettez en location. Seront notamment pris en charge les litiges relatifs à l'achat, la vente, les conflits de copropriété, les travaux intérieurs d'entretien, d'aménagement ou d'embellissement.

Exemples :

- Vous contestez les charges de copropriété que Vous estimez surestimées et non justifiées
- Un chauffagiste est intervenu sur le ballon d'eau chaude de votre locataire et a mal effectué les réparations. Vous ne voulez pas régler sa facture
- L'agence qui gère votre bien n'a pas demandé tous les documents nécessaires à votre locataire entrant afin de s'assurer de sa solvabilité

Nous intervenons également pour les litiges que vous rencontrez avec votre locataire :

- portant sur l'interprétation de l'état des lieux sortant et sur la restitution du dépôt de garantie vous opposant aux locataires sortants,
- pour tout litige lié au non-respect du contrat de bail par le locataire,
- pour les litiges relatifs aux loyers et charges locatives, lorsque le locataire conteste leur montant
- pour réclamer au locataire la réparation d'un dommage matériel causé accidentellement ou volontairement au bien donné en location.

Exemples :

- Le locataire a quitté les lieux et ne se considère pas responsable de dégradations dans le bien. Il conteste la retenue du dépôt de garantie et menace de Vous assigner.
- Votre locataire ne Vous a pas transmis l'attestation d'assurance habitation qu'il est obligé de Vous fournir.

Attention : la garantie ne s'applique pas pour les procédures d'expulsion

2.4 TRAVAIL

Dans le cadre de vos activités professionnelles salariées, vous êtes garanti pour les litiges que vous rencontrez avec votre employeur en cas de conflit individuel du travail.

Dans le cadre de votre vie privée, vous êtes garanti pour les litiges que vous rencontrez en qualité d'employeur.

Attention : l'emploi doit être régulièrement déclaré aux organismes sociaux.

Nous garantissons également les litiges rencontrés en qualité de membre ou président d'une association, et relatifs à une participation bénévole.

Exemples :

- Vous êtes victime d'un licenciement abusif et vous souhaitez engager un recours contre votre employeur.
- Votre travail vous oblige parfois à faire des heures supplémentaires mais votre employeur refuse de vous les payer.
- Vous faites appel à une nourrice pour faire garder vos enfants mais celle-ci arrive en retard presque tous les jours, vous décidez alors de la licencier. Elle vous attaque aux Prud'hommes.

Attention : la garantie ne s'applique pas pour :

- Les litiges survenus lors de conflits collectifs du travail.
- Les procédures de licenciements dans le cadre de redressement ou de liquidation judiciaire

2.5 E-REPUTATION

Vous êtes garanti pour tout litige relatif à l'atteinte à votre réputation numérique. Vous êtes ainsi couvert en cas d'atteinte à votre image suite à la diffusion de propos diffamatoires ou calomnieux, d'injures ou à la divulgation illégale de votre vie privée sur Internet.

Nous prenons en charge les frais de justice devant une juridiction pénale qui font suite à un dépôt de plainte de votre part.

Exemples :

- Vous êtes victime d'attaques personnelles sur les réseaux sociaux et faites l'objet de propos diffamatoires.
- Des photos de vous ont été publiées sans votre autorisation et porte atteinte à votre image.

Attention : la garantie ne s'applique pas pour la prise en charge de frais relatifs à l'effacement des données sur Internet.

2.6 USURPATION D'IDENTITE

Vous êtes garanti lorsque vous êtes victime d'une usurpation d'identité administrative et/ou numérique. L'usurpation se définit comme l'usage non autorisé des éléments d'identification ou d'authentification de votre identité par un tiers dans le but de réaliser des actions frauduleuses commerciales, civiles ou pénales dont vous seriez tenu responsable.

Nous vous assistons dans vos démarches auprès de la police, des banques et de l'administration. Vous pouvez obtenir notamment tout renseignement vous permettant de faire opposition, de déposer plainte ou de renouveler vos papiers.

Nous prenons également en charge les frais de justice devant une juridiction pénale qui font suite à un dépôt de plainte de votre part.

Exemples :

- Un tiers contracte un crédit en votre nom et utilise frauduleusement vos papiers d'identité
- Une personne a usurpé vos données bancaires et a acheté des biens en votre nom.

2.7 ADMINISTRATION

Vous êtes garanti pour les litiges que vous rencontrez avec l'Administration (hors Administration fiscale), les Services Publics, les Collectivités territoriales.

Exemple :

- Vous avez demandé une subvention pour effectuer des travaux à caractère environnemental. Cette subvention vous a été refusée sous prétexte que les travaux ne sont pas conformes à la législation en vigueur. Vous souhaitez contester cette décision.

2.8 SUCCESSION

Vous êtes garanti pour les conflits concernant les opérations de liquidation de succession de vos père ou mère avec le conjoint survivant, vos cohéritiers en ligne directe ou leurs héritiers au 1er degré. Vous êtes également garanti dans le cadre d'un litige relatif à une donation ou un leg.

Exemples :

- Votre père est décédé et vous devez décider du sort de son patrimoine avec l'ensemble de l'indivision. Vous n'arrivez pas à tomber d'accord et la succession ne peut être clôturée.
- Vous contestez la part d'héritage d'un de vos cohéritiers en ligne directe.

Attention : le décès doit être postérieur à la date de prise d'effet de votre contrat de Protection Juridique.

3. Les exclusions générales

Nous n'intervenons pas :

- Pour les litiges relatifs aux droits des personnes et de la famille (Livre 1er du Code Civil), ainsi qu'aux régimes matrimoniaux et au contrat de mariage, et à la succession (sauf pour les litiges couverts à la garantie SUCCESSION, paragraphe 2.8).
- Si votre responsabilité est mise en cause et que les dommages dont Vous êtes responsable auraient dû être pris en charge au titre d'une assurance légalement obligatoire. Nous n'intervenons pas non plus si une garantie à l'un de vos contrats d'assurances prévoit l'indemnisation directe de votre préjudice en dehors de toute recherche de responsabilité.
- Pour les litiges relatifs au droit de la propriété intellectuelle artistique, littéraire ou industrielle, ou concernant vos marques, brevets ou droits d'auteur.

- Pour les litiges relatifs aux travaux de construction, de réhabilitation ou de rénovation, nécessitant une autorisation administrative (déclaration préalable, permis de construire) ou soumis à une assurance obligatoire (dommages ouvrage).
- Les litiges entre propriétaires indivis, ou entre associés de SCI propriétaire, ou entre nu-propriétaire et usufruitiers.
- Pour les litiges résultant de risques exceptionnels (guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, actes de vandalisme, pandémies...) ou découlant d'une catastrophe naturelle.
- Pour les litiges résultant d'une faute intentionnelle de votre part.
- Pour les litiges juridiquement insoutenables.
- Pour les litiges faisant l'objet d'un conflit entre Vous et nous sauf lors de l'application de la clause ARBITRAGE ou CONFLIT D'INTERETS.
- Pour les litiges se rapportant à l'expression d'opinions politiques ou syndicales.
- Pour les litiges se rapportant au domaine de l'urbanisme.
- Pour les litiges se rapportant au domaine douanier.
- Pour les litiges se rapportant au mandat d'une société civile ou commerciale qui Vous a été confié, ou à votre participation à son administration ou à sa gestion.
- Pour les litiges relevant d'une caution consentie en dehors du cadre familial ou consentie dans le cadre d'une activité professionnelle.
- Pour les litiges concernant votre surendettement ou votre insolvabilité, le règlement d'une dette ou l'obtention de délais de paiement.
- Pour les litiges résultant d'une infraction au Code de la Route.
- Pour les litiges relatifs au recouvrement de créances.
- Pour les litiges découlant de l'achat, la détention, la cession de parts ou actions sociales ou de valeurs mobilières quel que soit le support.
- Pour les litiges se rapportant aux procédures d'expulsion.
- Pour les litiges survenus lors de conflits collectifs du travail.
- Pour les procédures de licenciements dans le cadre de redressement ou de liquidation judiciaire.
- Pour la prise en charge de frais relatifs à l'effacement des données sur Internet.
- Pour les litiges que Vous rencontrez avec l'administration fiscale.

4. Vous êtes face à un litige

4.1 LA DECLARATION DE VOTRE LITIGE

Vous devez nous déclarer le litige pour lequel vous souhaitez notre intervention à l'adresse indiquée à l'article 6 « contacts utiles et informations complémentaires » des présentes conditions générales, dès que vous en avez connaissance. Si vous déclarez avec retard le litige et que ce retard nous cause un préjudice, nous pouvons refuser notre intervention.

Le litige doit être survenu après la prise d'effet de votre contrat de protection juridique, et doit être déclaré pendant la période de validité du contrat.

Vous nous adresserez une déclaration rapportant précisément les circonstances du litige, le numéro de votre contrat, vos coordonnées postales et téléphoniques ainsi que celles de votre contradicteur, et toutes les pièces justifiant votre réclamation.

Attention : pas de frais et actions engagés sans notre accord.

Toutes les actions à entreprendre sont décidées d'un commun accord entre vous et nous. A défaut de cet accord préalable, leurs frais et conséquences resteront à votre charge, sauf s'il s'agit de mesures conservatoires urgentes.

4.2 LIBRE CHOIX DE L'AVOCAT

Lorsqu'il est nécessaire de faire appel à un avocat, nous prenons en charge ses honoraires. Vous pouvez choisir votre conseil habituel, ou choisir votre avocat parmi ceux inscrits au barreau du tribunal compétent. Nous pouvons également Vous mettre en relation avec un avocat sur simple demande écrite de votre part.

4.3 PLAFOND GLOBAL DE GARANTIE

Nous participons à hauteur de **16.000 € TTC** par litige ou par année d'assurance.

Chaque litige ouvert sera plafonné à hauteur de 16.000 € TTC. Lorsque plusieurs litiges surviennent dans le cadre d'une même année, quel que soit leur nombre, le plafond de 16.000 € TTC ne sera jamais dépassé.

Ce plafond comprend :

- Les frais d'expertises amiables diligentées par SOLUCIA Protection Juridique
- Les frais d'expertises judiciaires
- Les frais et honoraires d'huissier de justice
- Les frais de procédures
- Les honoraires d'avocat dans la limite du barème prévu à l'article 4.4 des présentes conditions générales.

4.4 PLAFONDS DE PRISE EN CHARGE DES HONORAIRES D'AVOCAT

Dans le cadre du plafond global de garantie, les honoraires de votre avocat seront pris en charge dans la limite des plafonds suivants exprimés TTC :

Recours amiable ayant abouti	250 € par affaire
Assistance à expertise, à mesure d'instruction	275 € pour la première intervention 90 € pour chacune des interventions suivantes
Recours précontentieux en matière administrative	
Représentation devant une commission administrative, civile ou disciplinaire	400 € par affaire
Transaction amiable menée à terme	
Médiation ou conciliation ayant abouti et constatée par le juge	400 € par affaire
Référé et requête	
Tribunal de Police / Défense pénale	340 € par affaire
Tribunal de proximité	520 € par affaire
Tribunal judiciaire ou tribunal administratif	750 € par affaire
Conseil de prud'hommes	350 € par affaire 750 € par affaire
-devant le bureau de conciliation -devant le bureau de jugement/départition	
Cour d'Appel	850 € par affaire
Cour d'Assises, Cour de Cassation, Conseil d'état	1500 € par affaire

Ces honoraires comprennent les frais de secrétariat et de déplacement, et sont indiqués toutes taxes comprises.

Si l'affaire est portée devant une juridiction étrangère, nous réglons les honoraires correspondant à la juridiction française équivalente.

Si un avocat succède à un autre pour assurer la défense de vos intérêts ou si vous faites le choix de plusieurs défenseurs, **le total des honoraires à régler ne pourra pas être supérieur à celui qui serait versé à un seul avocat.**

Nous prenons en charge les frais d'exécution de la décision rendue en votre faveur si votre débiteur est localisé et solvable. A défaut, nous cessons notre intervention.

4.5 PRINCIPE DE SUBSIDIARITE DE L'AIDE JURIDICTIONNELLE

Conformément aux dispositions de l'article 2 de la loi n° 91-647 du 10 juillet 1991 relative à l'aide juridique tel que modifié par l'article 5 de la loi n° 2007-

210 du 19 février 2007 portant réforme de l'assurance de protection juridique, l'Etat intervient dans la prise en charge des frais et honoraires de procédure du citoyen éligible à l'aide juridictionnelle, à la condition que les frais couverts par cette aide ne soient pas pris en charge au titre d'un contrat d'assurance de protection juridique.

Nous prendrons donc en charge prioritairement vos frais de procédure et ce même si vous pouvez prétendre à une prise en charge de l'aide juridictionnelle.

4.6 SOMMES ET FRAIS NON PRIS EN CHARGE

Nous ne prenons jamais en charge :

- les amendes et les sommes de toute nature que vous pouvez être tenu de payer ou de rembourser à la partie adverse.
- les frais et honoraires liés à l'établissement de votre préjudice ainsi que les enquêtes pour identifier ou retrouver l'adversaire.
- les honoraires de résultat.
- les frais et interventions rendus nécessaires ou aggravés de votre seul fait.
- les actions et frais afférents engagés sans notre consentement (notamment la saisine d'un avocat).
- les frais de représentation, de postulation et de déplacement si votre avocat n'est pas inscrit au barreau du tribunal compétent.
- les consignations pénales, les cautions.

4.7 TERRITORIALITE

Nous intervenons pour les litiges qui relèvent des juridictions des pays de l'Union Européenne.

4.8 CONFLIT D'INTERETS

En cas de conflit d'intérêts, notamment lorsque deux de nos assurés s'opposent, Vous pouvez librement choisir votre avocat ou une personne qualifiée pour vous assister. Ses honoraires et frais seront alors pris en charge par nous dans la limite du présent contrat.

4.9 SUBROGATION

Conformément aux dispositions de l'article L121-12 du Code des assurances, nous sommes subrogés, jusqu'à concurrence de l'indemnité que nous avons payée, dans vos droits et actions contre tout tiers responsable du sinistre.

Si la subrogation ne peut plus, de votre fait, s'opérer en notre faveur, nous sommes déchargés de notre garantie envers vous dans la mesure où cette subrogation aurait pu s'exercer.

Nous pouvons renoncer à l'exercice d'un recours, mais si le responsable est assuré, nous pouvons malgré cette renonciation, exercer notre recours contre l'Assureur du responsable, dans la limite de cette assurance, sauf disposition contraire prévue dans les Conditions Particulières.

De la même façon, les indemnités allouées au titre des articles 700 du Nouveau Code de Procédure Civile, article 475-1 du Code de Procédure Pénale, article L761-1 du Code de Justice Administrative ou équivalents à l'étranger, nous reviennent de plein droit à concurrence des sommes que nous avons payées. Cependant, si des honoraires sont restés à votre charge, ces indemnités vous seront attribuées en priorité.

4.10 CUMUL DE GARANTIE

Si vous êtes garanti par plusieurs polices pour le risque constituant l'objet du présent contrat, vous devez nous en informer, au plus tard, lors de la déclaration du sinistre. Vous avez alors le choix de l'assureur. S'il y a eu tromperie ou fraude de votre part, les sanctions prévues par l'article L121.3 du Code des Assurances sont applicables.

4.11 SERVICE RECLAMATION

Si Vous avez une réclamation à formuler quant à la gestion de votre dossier par nos services, Vous pouvez la formuler :

- 1- A votre interlocuteur habituel en priorité
- 2- En cas d'insatisfaction concernant la réponse apportée, Vous pouvez nous contacter à l'adresse suivante :

Par courrier :SOLUCIA – Service Qualité

3 Boulevard Diderot, CS 21 245 , 75590 PARIS CEDEX 12

Par email : qualite@soluciapi.fr

Ce service accusera réception de votre réclamation sous 48h et étudiera votre demande afin de résoudre votre insatisfaction. Nous ferons le maximum pour vous apporter une réponse dans un délai de 10 jours et nous nous engageons à vous tenir informé du déroulement du traitement de votre réclamation si pour des raisons indépendantes de notre volonté ce délai devait être prolongé. Vous recevrez, sauf exception, une réponse au plus tard dans les deux (2) mois qui suivent la réception de votre réclamation.

4.12 MEDIATION

Dans le cas d'un désaccord entre vous et nous portant sur l'application ou l'interprétation du présent contrat, et uniquement après communication de notre position définitive, Vous pouvez faire appel à :

La Médiation de l'Assurance
<http://www.mediation-assurance.org>
LMA - TSA 50110 – 75441 Paris Cedex 09

Sera alors mis en place un dispositif gratuit de règlement du litige entre vous et nous dans le but de trouver une solution amiable.

En cas d'échec de cette démarche, vous conservez naturellement l'intégralité de vos droits à agir en justice.

Tout litige relatif à l'application du contrat relève de la seule compétence des tribunaux français.

4.13 CLAUSE D'ARBITRAGE

Dans le cas d'un désaccord entre vous et nous, nous appliquerons l'article L.127-4 du Code des Assurances qui définit les mesures à prendre pour régler un litige.

Nous pouvons désigner d'un commun accord une tierce personne pour arbitrer notre différend. Si cette personne ne peut être choisie de cette façon, elle est nommée par le Président du Tribunal Judiciaire, agissant en référé. Les frais ainsi occasionnés sont à notre charge.

Cependant, le Président du Tribunal peut en décider différemment s'il juge qu'il a été abusivement fait appel à cette procédure.

Si Vous avez engagé à vos frais une procédure contentieuse qui aboutit à une solution plus favorable que nous ou la tierce personne indiquée ci-dessus propositions, nous vous remboursons, dans la limite du montant de la garantie.

Vous pouvez également soumettre ce désaccord à l'appréciation d'une tierce personne librement désignée par vos soins, reconnue pour son indépendance et habilitée à donner des conseils juridiques. Vous nous informerez de cette désignation, ses honoraires seront alors pris en charge dans la limite de 200 € TTC.

La mise en œuvre d'une procédure d'arbitrage suspend tous les délais de recours contentieux, jusqu'à ce que la tierce personne ait proposé une solution. Cette suspension vise toutes les instances juridictionnelles couvertes par le contrat et auxquelles vous pouvez vous adresser.

5. La vie du contrat

Si vous avez une question concernant votre contrat ou une modification d'informations personnelles à déclarer (changement d'adresse, de coordonnées bancaires...), un conseiller du service client se tient à votre disposition par téléphone au numéro indiqué à l'article 6 des présentes conditions générales.

5.1 LA PRISE D'EFFET

Le contrat prend effet à compter de la date indiquée sur vos Conditions Particulières ou sur votre Bulletin de Souscription, sous réserve de l'encaissement effectif de la première cotisation.

5.2 LA DUREE DE VOTRE CONTRAT

Votre contrat est conclu pour un an à compter de sa prise d'effet. Il est tacitement reconduit à chaque échéance annuelle, sauf résiliation par l'une ou l'autre des parties suivant les conditions définies à l'article 5.7 « résiliation » des présentes conditions générales.

5.3 RENONCIATION

conformément aux dispositions de l'articles L.112-2-1 du code des assurances, lorsque vous avez souscrit votre contrat à distance, à la suite d'un

démarchage téléphonique ou hors établissement (c'est-à-dire en dehors des locaux professionnels de l'assureur ou de l'intermédiaire en assurance), ou selon les dispositions de l'article L.112-9 du même code, que vous avez fait l'objet d'un démarchage à votre domicile, à votre résidence ou à votre lieu de travail, même à votre demande, et que vous avez signé dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de votre activité commerciale ou professionnelle, vous avez la faculté d'y renoncer par lettre recommandée ou par envoi recommandé électronique avec demande d'avis de réception.

Le délai dont vous disposez pour exercer cette faculté est de quatorze jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.

Votre demande doit être adressée aux adresses indiquées à l'article 6 « contacts utiles et informations complémentaires » des présentes conditions générales.

La renonciation n'est possible que lorsque vous n'avez pas fait jouer la garantie du contrat pendant la période des 14 jours alloués à l'exercice de votre faculté de renonciation.

Cette renonciation n'est valable que si elle est adressée dans le délai mentionné ci-dessus, lisiblement, parfaitement remplie et signée.

A la suite de votre demande de renonciation, si le 1er prélèvement a été lancé par nos soins, s'engage à vous rembourser dans les 30 jours suivants.

Pour exercer votre droit de renonciation vous pouvez utiliser le modèle suivant dûment complété par vos soins :

FORMULAIRE DE RENONCIATION

Je soussigné(e), déclare renoncer à l'offre Confort de Vie.

Date : ___/___/____ Signature du client :

Nom du Client : _____

Adresse : _____

Code Postal : _____ Ville : _____

En application des articles L.223-1 et suivants du Code de la Consommation, vous disposez d'un droit d'opposition au démarchage téléphonique que vous pouvez exercer auprès d'OPPOSETEL à l'adresse : <http://www.bloctel.gouv.fr/>

5.4 PRESCRIPTION

Toute action dérivant du présent contrat est irrecevable au terme d'un délai de DEUX (2) ans à compter de l'événement qui lui a donné naissance, selon les dispositions des articles L114-1 et L114-2 du code des assurances qui prévoient :

- Article L114-1 : « Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;

2° 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, 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 est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré ».

- Article L114-2 « La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité ».

- Article L114-3 « Par dérogation à l'article 2254 du Code Civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci. »

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription prévues par le Code civil sont :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil),
- la demande en justice (articles 2241 à 2243 du Code civil),
- une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécutions ou un acte d'exécution forcée (article 2244 du Code civil),
- 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 (Article 2245 du Code Civil)
- l'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance pour les cas de prescription applicables aux cautions (Article 2246).

5.5 LE PAIEMENT DE VOS COTISATIONS

La prime, ses accessoires ainsi que les taxes afférentes, sont payables selon les modalités définies aux conditions particulières soit par prélèvement mensuel le 10 de chaque mois ou annuel soit par chèque.

Si vous avez opté pour un règlement par prélèvements bancaires SEPA, vous vous engagez à nous informer de toute modification des coordonnées figurant sur le mandat de prélèvement SEPA que vous avez signé.

Vous trouverez sur votre échéancier la date et le montant des prélèvements, ainsi que la Référence Unique du Mandat (RUM) SEPA et l'identifiant créancier SEPA (ICS) correspondant à ASSUR 770, conformément à la réglementation en vigueur.

Par conséquent, votre échéancier vaut notification préalable dérogatoire à l'obligation de pré notification de 14 jours minimum avant chaque prélèvement. Dans l'hypothèse d'une modification affectant la date, le montant des prélèvements, la RUM ou l'ICS, une nouvelle information vous sera communiquée, par tout moyen, préalablement aux prélèvements concernés.

Vous devez vous assurer de l'approvisionnement de votre compte bancaire.

Toute contestation ou annulation abusive de ce prélèvement est susceptible d'engager votre responsabilité à notre égard et de générer à votre charge des frais de mise en demeure liés à l'action en paiement diligentée par ASSUR 770.

En cas de non-respect de vos engagements (alimentation du compte, mise à jour des coordonnées du mandat), il pourra être mis fin par l'assureur aux prélèvements bancaires du ou des contrat(s) concerné(s) ; la totalité des sommes restant dues au titre du ou des contrat(s) d'assurance jusqu'à l'échéance principale devenant immédiatement exigible.

Les éléments déclarés lors de la souscription servent de base au calcul des cotisations pendant la durée du contrat et nous vous demandons d'actualiser ces informations annuellement.

En cours de contrat, Vous devez nous déclarer les circonstances nouvelles qui ont pour conséquence soit d'aggraver les risques, soit d'en créer de nouveaux et rendent de ce fait inexacts ou caduques les réponses faites lors de la souscription du contrat. Cette déclaration doit être effectuée, sous QUINZE JOURS, à compter du moment où vous en avez eu connaissance.

Conséquences des déclarations inexactes :

Toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive dans les déclarations du risque entraîne la nullité du contrat (article L. 113-8 du Code des Assurances). Les cotisations payées demeurent alors acquises à l'assureur qui a droit au paiement de toutes les cotisations échues à titre de dommages et intérêts.

Toute omission ou inexactitude non intentionnelle dans les déclarations du risque entraîne une réduction des sommes déboursées, en proportion des cotisations payées par rapport à celles qui auraient été dues si le risque avait été exactement déclaré (article L. 113-9 du Code des Assurances).

En cas de non-paiement des cotisations, nous pouvons résilier votre contrat suivant les conditions prévues à l'article 5.7 des présentes conditions générales.

5.6 REVISION DU TARIF

Le montant de la cotisation est modifié chaque année en fonction de la variation annuelle de l'indice des prix à la consommation établi par l'INSEE.

5.7 RESILIATION

Vous pouvez résilier votre contrat à l'expiration d'un délai d'un an en nous adressant une lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse indiquée à l'article contacts utiles des présentes conditions générales, deux mois avant la date d'échéance

Nous sommes titulaires du même droit, en vous notifiant notre décision de résilier votre contrat par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à votre dernier domicile connu, dans les mêmes délais.

Vous pouvez résilier votre contrat dans les conditions suivantes :

- En cas de révision du montant des cotisations autre que celle prévue au contrat, vous disposez d'un mois pour notifier la résiliation de votre contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, laquelle prendra effet un mois après réception de ladite lettre.

Dans ce cas, vous devrez nous régler la cotisation sur la base du tarif avant révision, au prorata du temps écoulé entre la dernière échéance et la date d'effet de la résiliation.

- Dans le cas où nous avons résilié un autre de vos contrats. Vous disposez alors d'un délai d'un mois pour résilier votre contrat suivant la date de notre propre notification.
- Conformément aux dispositions du Code des Assurances, en cas de diminution du risque dans les conditions déterminées à l'article L.113-4, en cas de redressement ou liquidation judiciaire (article L.113-6), et en cas de modification ou cessation du risque (article L.113-16).

Nous pouvons résilier votre contrat dans les conditions suivantes :

- En cas de non-paiement de vos cotisations, nous faisons application des dispositions de l'article L.113-3 du Code des Assurances : dans les dix jours de l'échéance de la prime, et indépendamment de notre droit de poursuivre l'exécution du présent contrat en justice, nous vous adressons une lettre de mise en demeure à votre dernier domicile connu. Si nous sommes sans réponse de votre part à cette lettre à l'expiration d'un délai de trente jours, nous suspendons les garanties de votre contrat. Si vous ne régularisez pas les cotisations dans le délai de dix jours après la suspension des garanties, votre contrat sera résilié de plein droit.
- Après la survenance d'un sinistre (article R.113-10 du Code des Assurances). La résiliation ne peut prendre effet qu'à l'expiration d'un délai d'un mois à dater de la notification de la résiliation à votre domicile.
- En cas de omission ou d'inexactitude dans la déclaration du risque que vous avez faite, si celle-ci est constatée avant tout sinistre (article L. 113-9 du Code des Assurances).

5.8 AUTORITE DE CONTROLE

Notre Société est agréée pour gérer des sinistres de la branche 16 « pertes pécuniaires » et 17 « protection juridique », conformément aux termes de l'article R. 321-1 du Code des Assurances. Ses activités sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – site 4, Place de Budapest- CS 92459- 75436 PARIS CEDEX 09.

5.9 DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les données collectées par ASSUR 770 et SOLUCIA Protection Juridique Responsable de traitement, sont obligatoires car nécessaires à l'appréciation à l'exécution du contrat d'assurance et au traitement des prestations.

Ces données font l'objet de traitements informatiques par ASSUR 770 et ne peuvent être transmises à ces fins qu'aux organismes assureurs, réassureurs, intermédiaires en assurance ainsi qu'à nos prestataires, Tracfin pour la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, le médiateur saisi et les autorités légalement autorisés pour le traitement de vos réclamations. Si vous avez donné votre consentement, nous pouvons transmettre vos données à nos partenaires pour recevoir leurs propositions commerciales. Elles sont conservées pendant toute la durée du contrat pour son suivi, l'exécution des prestations délivrées et le traitement des réclamations et après résiliation du contrat, elles seront conservées pendant une durée ne pouvant excéder les délais légaux de prescription de vos actions.

A ces fins, vos données sont traitées par nos soins et par nos prestataires sur le territoire de l'Union Européenne. Elles peuvent toutefois être susceptibles de faire l'objet de transferts hors de l'Union Européenne. Ces transferts sont encadrés par des règles de protection et de sécurité des données qui peuvent vous être transmises sur demande par notre Délégué à la Protection des Données.

Afin de mesurer et améliorer notre qualité de service, vos échanges de courriers, télécopies, courriels et conversations téléphoniques avec notre société sont susceptibles d'être analysés et enregistrés et de faire l'objet de traitements informatiques pour lesquels vos données ne peuvent être communiquées qu'à ASSUR 770 et seront conservées 6 mois à cet effet.

Conformément à la loi informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, la loi n° 2018-493 du 20 juin

2018 relative à la protection des données personnelles (LPD) et au règlement (UE) 2016/679 (Règlement Général sur la Protection des Données) du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD), vous bénéficiez d'un droit d'accès, de limitation des traitements (dans les cas prévus par la loi), d'opposition pour motif légitime, de rectification, d'effacement (des données inexactes, incomplètes, équivoques, périmées ou dont le traitement serait illicite), de suppression de vos données à caractère personnel. Vous possédez un droit à la portabilité de vos données (dans les cas prévus par la loi) ainsi que du droit de définir des directives relatives à la conservation, l'effacement et à la communication de ces données après votre décès.

Pour exercer ces droits, Vous pouvez nous adresser un courrier ou un courriel accompagné d'une pièce d'identité recto-verso à :

Assur770
Délégué DPO
3 rue Beaurepaire
75010 Paris
s.naccache@assur770.fr

Vous bénéficiez du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL sur son site : www.cnil.fr, si vous considérez que le traitement de vos données à caractère personnel constitue une violation de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel.

Par ailleurs, pour répondre à ses obligations légales, notre société met en place un traitement de surveillance ayant pour finalité la lutte contre la fraude, le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et l'application des sanctions financières. Conformément aux dispositions de l'article L.561-45 du Code Monétaire et financier, les données traitées dans le cadre de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme sont conservées pour une durée de 5 ans.

Dans ce cas vous pouvez exercer votre droit d'accès auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés- TSA 80715-3 Pl de Fontenoy- 75334 PARIS –www.cnil.fr.

Toutefois, si la demande concerne le traitement mis en œuvre aux fins d'identifier les personnes faisant l'objet d'une mesure de gel des avoirs ou d'une sanction financière, conformément à la Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, vous pouvez exercer votre droit d'accès en adressant un courrier accompagné d'une copie recto-verso de votre pièce d'identité à notre adresse mentionnée ci-dessus.

5.10 LUTTE ANTI-BLANCHIMENT ET FINANCEMENT DU TERRORISME

En application des dispositions de l'article L.561-9 du code monétaire et financier (CMF), Les produits et services de Solucia Protection Juridique présentant un faible risque au regard de la réglementation relative à la lutte anti-blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, elle est soumise à une mesure de vigilance allégée tant qu'il n'y a pas de soupçon de blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme.

Solucia Protection Juridique a mis en place une procédure de vigilance, visant à recueillir les informations nécessaires à la connaissance de ses clients (article L.561-5 CMF), la nature des relations contractuelles (L.561-5-1 CMF) et le cas échéant, des bénéficiaires effectifs des prestations. Elle respecte l'ensemble des obligations légales et réglementaires relatives à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.

A ce titre, elle est tenue de déclarer auprès de l'autorité compétente les sommes inscrites dans ses livres ou les opérations portant sur des sommes dont elle sait, soupçonne ou a de bonnes raisons de soupçonner qu'elles proviennent d'une infraction passible d'une peine privative de liberté supérieure à un (1) an ou sont liées au financement du terrorisme.

5.11 LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Solucia Protection Juridique a mis en place un dispositif de détection et de lutte contre la fraude à l'assurance.

La fraude est définie par l'ALFA, Agence pour la lutte contre la fraude à l'assurance, comme un « acte ou omission volontaire permettant de tirer un profit illégitime d'un contrat d'assurance ».

Ainsi, toute tentative de fraude ou fraude avérée de la part d'un assuré sera sanctionnée par la caducité de la garantie et donnera lieu à des poursuites judiciaires notamment dans le cadre du recouvrement des éventuelles prestations indûment versée

6. Vos contacts utiles et informations complémentaires



VOS CONTACTS UTILES

VOTRE NUMERO DE POLICE : ORD64930L5R2

- **Pour toute question concernant votre contrat ou une modification d'informations personnelles à déclarer** (changement d'adresse, de coordonnées bancaires...), merci de contacter le service client par téléphone au 01.40.180.770 du lundi au vendredi de 9h à 13h et de 14h à 17h.
- **En cas de renonciation merci d'adresser votre demande à l'adresse suivante :**

Assur770
3, rue Beaurepaire
75010 Paris
- **En cas de résiliation, merci d'adresser votre demande à l'adresse suivante:**

Assur770
3, rue Beaurepaire
75010 Paris
contact@assur770.fr
- **Le service d'accompagnement Administratif et le Renseignement Juridique** est accessible par téléphone du Lundi au Samedi de 9h à 20h, au **09 69 32 96 94**
- **Dès que vous avez connaissance d'un litige pour lequel vous souhaitez notre intervention, vous pouvez nous le déclarer**
 - Soit par mail à litiges@soluciapij.fr
 - Soit à l'adresse postale :
SOLUCIA – Direction des Services Clients
3 Boulevard Diderot - CS 31246
75590 Paris CEDEX 12