

Contrat de Protection Juridique

Conditions générales _____

- Accès à l'information juridique.
- Accompagnement dans la résolution des litiges.

SOMMAIRE

1	• BIEN COMPRENDRE VOTRE ASSURANCE DE PROTECTION JURIDIQUE	3
2	• BIEN UTILISER VOTRE CONTRAT DE PROTECTION JURIDIQUE	3
3	• LES MOTS CLÉS POUR BIEN COMPRENDRE	4
4	• VOS CONTACTS ET VOS DÉMARCHES	5
4.1	EN CAS DE DEMANDE D'INFORMATIONS JURIDIQUES	5
4.2	EN CAS DE LITIGE	6
4.3	EN CAS DE RÉCLAMATION	6
4.4	CAS DE QUESTIONS SUR VOS DONNÉES PERSONNELLES	6
4.5	SERVICE DE BANQUE EN LIGNE	6
5	• LE FONCTIONNEMENT DE VOTRE CONTRAT	7
5.1	LA PRISE D'EFFET ET LA DURÉE DE VOTRE CONTRAT	7
5.2	CE QUI EST ASSURÉ PAR VOTRE CONTRAT	7
5.3	CE QUI N'EST JAMAIS ASSURÉ PAR VOTRE CONTRAT	8
5.4	NOTRE INTERVENTION (SUBSIDIARITÉ)	8
5.5	LES CHANGEMENTS À DÉCLARER	8
5.6	LE CALCUL DE VOTRE PRIME ET SON PAIEMENT	8
5.7	LA RÉSILIATION DE VOTRE CONTRAT	9
6	• VOTRE ACCÈS A L'INFORMATION JURIDIQUE	11
6.1	INFORMATIONS JURIDIQUES EN LIGNE	11
6.2	INFORMATIONS JURIDIQUES PAR TÉLÉPHONE	11
7	• VOTRE ACCOMPAGNEMENT DANS LA RÉOLUTION DES LITIGES	11
7.1	BIEN COMPRENDRE CE QU'EST UN LITIGE AMIABLE OU JUDICIAIRE	11
7.2	LES DOMAINES COUVERTS PAR VOTRE CONTRAT	11
7.3	VOTRE ACCOMPAGNEMENT LORS D'UNE DEMARCHE AMIABLE	12
7.4	VOTRE ACCOMPAGNEMENT LORS D'UNE PROCÉDURE JUDICIAIRE	13
7.5	LES FRAIS PRIS EN CHARGE	15
7.6	LES EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES EN CAS DE LITIGES	16
8	• LES MODALITÉS D'INTERVENTION	16
8.1	LE FONCTIONNEMENT DE NOTRE INTERVENTION	16
8.2	LES DÉLAIS D'INTERVENTION	17
8.3	LA SUBROGATION	17
8.4	CE QUI N'EST JAMAIS PRIS EN CHARGE	17
9	LE CADRE RÉGLEMENTAIRE DE VOTRE CONTRAT	17
9.1	VOS DROITS EN CAS DE RENONCIATION	17
9.2	LE DÉLAI POUR ENGAGER UNE ACTION ET LA PRESCRIPTION	18
9.3	LA LOI DU CONTRAT	18
9.4	L'AUTORITÉ DE CONTRÔLE	18
9.5	VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL	18
9.6	LA SOUSCRIPTION EN LIGNE DE PRODUITS D'ASSURANCE	18

1 • BIEN COMPRENDRE VOTRE ASSURANCE DE PROTECTION JURIDIQUE

POURQUOI SOUSCRIRE UN CONTRAT DE PROTECTION JURIDIQUE ?

Un litige⁺ est vite arrivé et une majorité des Français y a déjà été confrontée. Les procédures étant souvent longues et coûteuses, nombreux sont ceux qui expriment le besoin d'être accompagnés.

- 450 000 litiges⁺ (1) déclarés chaque année en France.
- 41 % (2) des litiges⁺ portent sur la consommation et le travail.
- 70 % (3) de litiges⁺ sont réglés à l'amiable.

À QUOI SERT VOTRE CONTRAT DE PROTECTION JURIDIQUE ?

Votre contrat de Protection Juridique a pour objet de vous fournir :

Information juridique par téléphone ou sur mesinformationsjuridiques.net	1. Un accès à l'information juridique en prévention d'un litige⁺ ou pour connaître l'actualité juridique et consulter des fiches pratiques ou des modèles de courriers (rupture de contrat, réclamation...).
Démarche à l'amiable avec l'accompagnement d'un de nos juristes	2. Un accompagnement juridique et financier dans la résolution des litiges⁺ dans le cadre de votre vie privée et salariée : • Lors d'une démarche amiable et le cas échéant d'une procédure judiciaire. • Que vous soyez demandeur ou défendeur. • Sous la forme d'une prise en charge des frais de justice, les dépens⁺ ainsi que les honoraires de votre avocat à concurrence de 35 000 € (à hauteur du barème en vigueur indiqué en partie 7.5).
Procédure judiciaire avec le libre choix de votre avocat	Aucun délai de carence et une intervention pour les litiges⁺ dont l'enjeu est supérieur à 150 € en recours (mais dès le 1^{er} euro en défense).
Application des décisions suivies de l'accord à l'amiable ou la décision de justice	Une assistance complète de la prévention des litiges⁺ à leurs résolutions.

1 Source : Argus de l'assurance - 12 avril 2018. 2 Source : MACIF PJ - septembre 2020. 3 Source : Jasmin - septembre 2019.

QUELS SONT PAR EXEMPLE LES CAS OÙ VOTRE PROTECTION JURIDIQUE PEUT VOUS AIDER DANS LA RÉOLUTION D'UN LITIGE ?

(sous réserve des exclusions prévues au contrat)

Consommation

- Problèmes de retard de livraison pour un achat sur internet ou de fraude à la carte bancaire.
- Différend avec un garage suite à des réparations sur votre véhicule.
- Conflit avec votre opérateur de téléphonie au sujet d'une facture ou avec une agence de voyages pour un remboursement suite à une annulation.

Habitat

- Conflit avec un nouveau voisin.
- Non restitution d'un dépôt de garantie par votre bailleur.
- Contestation d'une décision d'Assemblée Générale des copropriétaires.
- Dégradation sur des meubles lors de votre déménagement.

Travail

- Cas d'un harcèlement moral de la part de son employeur.
- Modification de vos conditions de travail sans accord préalable de votre part (horaires, lieu de travail...).

- Contestation d'un licenciement abusif.
- Problème dans vos relations en tant qu'employeur d'une assistante maternelle ou d'un employé de maison.

Famille

- Contestation d'une donation de tous les biens d'un de vos parents à des œuvres sociales.
- Contestation d'un testament semblant falsifié au moment de l'héritage de ses parents.
- Violences subies par une mère de famille et son enfant par le conjoint.

Administrations / Services publics

- Différend avec l'administration concernant une proposition de rectification fiscale (redressement).
- Contestation auprès de la Sécurité sociale au sujet d'un refus de remboursement ou d'un dossier égaré.
- Conflit avec votre organisme de retraite sur le montant de votre pension.

Santé

- Conflit avec un établissement de santé concernant une infection suite à une intervention chirurgicale.
- Conflit avec un médecin qui a fait un mauvais diagnostic aboutissant à une intervention qui aurait pu être évitée.

Vous êtes assisté juridiquement et financièrement dans la résolution d'un litige⁺ dès lors qu'il ne figure pas aux exclusions de votre contrat. **En revanche, l'accès à l'information juridique est valable dans tous les domaines du droit des particuliers dès lors que le point relève des dispositions de l'ordre juridique français.**

LES BONNES QUESTIONS À SE POSER

Qui est couvert par votre contrat de protection juridique ?

- Le souscripteur du contrat.
- Son conjoint(e), concubin(e) ou partenaire vivant sous son toit, qu'ils soient mariés, liés par un pacte civil de solidarité (PACS) ou en concubinage.
- Les enfants fiscalement à charge du souscripteur, de son conjoint(e), concubin(e) ou partenaire.
- Et toute autre personne fiscalement à leur charge.

Êtes-vous couvert si vous avez un litige⁺ à l'étranger ?

Oui, si le litige⁺ survient dans l'un des pays énumérés ci-dessous chaque fois qu'il relève de la compétence de l'une des juridictions de ce pays : États membres de l'Union Européenne, Andorre, Liechtenstein, Norvège, Principauté de Monaco, Saint Marin, Suisse et Vatican.

Que se passe-t-il si le litige⁺ existait déjà avant la signature de votre contrat ?

L'accès à l'information juridique concernant un litige⁺ qui a eu lieu avant la souscription du contrat sera disponible. En revanche, vous ne serez pas accompagné dans la résolution du litige⁺ puisque vous en aviez connaissance avant.

2 • BIEN UTILISER VOTRE CONTRAT DE PROTECTION JURIDIQUE

Les cas présentés ci-après sont des exemples sans valeur contractuelle. Dans tous les cas, vous serez accompagné dans la résolution du litige⁺ sous réserve des conditions de mise en jeu des garanties.

EN CAS DE PROBLÈME SUITE À L'ACHAT D'UNE VOITURE À UN PARTICULIER

EXEMPLE : vous achetez une voiture à un particulier et vous vous rendez compte quelques mois plus tard qu'elle est viciée (qu'elle comporte des vices cachés).

Prise de contact avec le vendeur

Suite à la découverte de cette panne entraînant d'importantes réparations, vous souhaitez le signaler au vendeur. Ce dernier vous indique que cela ne le concerne pas car il vous a cédé le véhicule avec un contrôle technique de moins de trois mois au moment de la vente.

1^{ères} démarches

La démarche juridique débute par votre réclamation adressée par LRAR à la partie adverse.

Déclaration de litige⁺

Vous devez déclarer votre litige⁺ dès que vous en avez connaissance. Pour ce faire, il vous suffit d'appeler l'un de nos juristes du service d'information juridique au **09 69 32 31 73** . Il recueillera votre déclaration et pourra éventuellement répondre à vos questions.

À savoir

Si votre litige⁺ ne peut être couvert par votre Protection Juridique (par exemple, l'enjeu financier est inférieur au seuil prévu par le contrat, le litige⁺ appartient aux exclusions du contrat ou le litige⁺ est antérieur à la souscription du contrat), le juriste répond à vos questions et vous présente les différentes démarches possibles.

Désignation d'un juriste dédié

Suite à la déclaration du litige⁺ par téléphone, votre dossier est transmis pour enregistrement par nos services et un juriste est désigné. Il vous accompagnera dans toutes vos démarches jusqu'à la résolution du litige⁺.

Il vous contactera dans les jours qui suivent la déclaration.

Plusieurs scénarios possibles suite aux 1^{ères} démarches en cas d'ouverture de votre dossier lié au litige⁺.**En voici 3 exemples :****Scénario N°1****Participation financière du vendeur aux réparations**

Le vendeur admet sa part de responsabilité étant donné la vente récente du véhicule et accepte de participer financièrement aux réparations. Le dossier est donc clôturé.

Scénario N°2**Intervention nécessaire d'un expert**

Le vendeur n'entend pas accéder à votre demande et décline sa responsabilité. Dans ce cas, votre juriste dédié mandate un expert qui vous rencontre et effectue son expertise.

Votre juriste dédié ou l'expert contacte le vendeur en lui demandant de reconnaître les faits. L'insistance de votre juriste dédié ou de l'expert suffit et le vendeur accepte de contribuer au paiement des réparations du véhicule.

Les frais de l'expert rentrent en ligne de compte dans le plafond global de prise en charge de la Protection Juridique.

Scénario N°3**Engagement d'une procédure judiciaire après les démarches amiables**

Malgré les efforts de l'expert, le vendeur décline sa responsabilité et ne compte pas participer aux réparations. Votre juriste dédié vous informe que toute action judiciaire d'un enjeu de faible montant doit être précédée par une médiation/ conciliation ou procédure participative : la procédure judiciaire n'est donc pas immédiate après nos démarches.

En cas d'échec de la médiation/conciliation ou procédure participative, et sur notre proposition, l'assuré⁺ peut décider de poursuivre une action en justice, soit en nous faisant appel pour mandater un avocat, soit en choisissant librement l'avocat qui le représente.

Les frais associés seront remboursés par votre Protection Juridique selon le barème indiqué au contrat (voir p. 15).

Ex : 830 € pour le Tribunal Judiciaire. Dans tous les cas, le plafond de prise en charge est limité à 35 000 € par litige⁺.

MESINFORMATIONSJURIDIQUES.NET

Pour disposer d'une information juridique compréhensible et fiable, nous mettons à votre disposition notre plateforme d'information juridique sur de nombreux domaines de droit.

Vous pouvez également télécharger des fiches pratiques sur des sujets juridiques comme l'aide juridictionnelle ou les recours en cas de litige⁺ locatif.

Des courriers type sont aussi à votre disposition pour savoir comment rédiger une mise en demeure ou encore des demandes d'indemnisation et de remboursement.

3 • LES MOTS CLÉS POUR BIEN COMPRENDRE**A****ACTES DE MALVEILLANCE INFORMATIQUE**

Accession ou maintien frauduleux dans un système informatique⁺ ou suppression, introduction ou modification frauduleuse, des données dans un système informatique⁺, ou le fait d'entraver, d'altérer ou de fausser frauduleusement, le fonctionnement d'un système informatique⁺ (suivant les articles du Code pénal 323.1 à 323-3-2).

ASSURÉ

Sont désignés comme assurés :

- Le souscripteur du contrat.
- Son conjoint(e), concubin(e) ou partenaire vivant sous son toit, qu'ils soient mariés, liés par un pacte civil de solidarité (PACS) ou en concubinage.
- Les enfants fiscalement à charge du souscripteur, de son conjoint(e), concubin(e) ou partenaire.
- Et toute autre personne fiscalement à leur charge.

L'assuré est généralement désigné par le terme « Vous ».

VOTRE ASSUREUR

BPCE Assurances IARD, Société Anonyme au capital de 61.996.212 Euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 350 663 860, entreprise régie par le Code des assurances ayant son siège social au 7, promenade Germaine Sablon - 75013 Paris.

La gestion des sinistres⁺ est déléguée à notre partenaire :

BPCE Assurances IARD - DGC PROTECTION JURIDIQUE - 1, rue Denis Papin - 79037 NIORT CEDEX 9.

Et l'information juridique est déléguée à notre partenaire :

IMA TECHNOLOGIE - 31, route de Gachet - 44300 NANTES.

L'assureur est généralement désigné par le terme « Nous ».

C**CONDITIONS GÉNÉRALES**

Document qui précise les garanties proposées et les conditions d'application du contrat (durée de vie, résiliations, exclusions etc.).

CONDITIONS PARTICULIÈRES

Document que vous avez signé à la souscription du contrat ou en cas d'avenant et qui précise les caractéristiques du risque ainsi que les garanties que vous avez choisies.

D**DÉPENS**

Frais entraînés par une procédure judiciaire. Par exemple, les droits, taxes, redevances et émoluments perçus par les secrétariats des juridictions, honoraires d'experts judiciaires. Les honoraires d'avocats ne sont pas considérés comme des dépens.

DENI DE SERVICE

Attaque délibérée de hackers (pirates informatiques) à l'encontre d'un site internet par la transmission volontaire d'un volume excessif de données, provoquant l'indisponibilité du site internet du fait de sa saturation de capacité. L'attaque par déni de service est un cas particulier d'Acte de malveillance informatique⁺.

E**ÉCHÉANCE ANNIVERSAIRE**

Date anniversaire à laquelle votre contrat est renouvelé.

EFFET DU COURANT

Phénomènes électriques, d'un champ magnétique, conduisant à la perte ou l'altération de vos données informatiques.

ERREUR HUMAINE

Erreur ayant pour origine une maladresse, une négligence, une erreur de manipulation, de paramétrage, une entrée de commande erronée, un lancement de programme inadéquat, et ayant pour effet la perte ou l'altération des données ou informations assurées.

ÉVÈNEMENT TRAUMATISANT

Évènement soudain et imprévu susceptible de représenter une menace pour l'assuré⁺ (réelle ou potentielle) pouvant atteindre l'intégrité physique ou morale de la personne.

IMPREGNATION ALCOOLIQUE

Etat dans lequel se trouve une personne dont le taux d'alcool dans le sang dépasse la limite autorisée fixée par le Code de la route.

LITIGE

Tout refus qui est opposé à une réclamation amiable ou judiciaire dont vous êtes l'auteur ou le destinataire, suite à un différend dont vous ignorez le caractère conflictuel lors de la souscription du présent contrat. La réclamation doit avoir été adressée pendant la période de validité du contrat et vous opposer à un tiers⁺.

PLAFOND DE GARANTIE

Montant maximum par litige⁺ pris en charge par BPCE Assurances IARD au titre des honoraires d'avocat, des frais de justice, des frais d'expertise et des dépens⁺ qu'ils interviennent dans le cadre d'un règlement amiable du litige⁺ ou dans le cadre d'une procédure judiciaire.

SEUIL D'INTERVENTION

Enjeu financier du litige⁺ (l'enjeu s'entend en principal, hors dommages et intérêts) en dessous duquel nous n'intervenons pas en recours (lorsque vous avez une réclamation à former contre un tiers⁺). Il n'y a pas en revanche de seuil d'intervention en défense (lorsqu'un tiers⁺ formule une réclamation à votre encontre).

SINISTRE

Voir litige⁺.

SYSTEME INFORMATIQUE

Installation de traitement de l'information dont vous êtes propriétaire, locataire, bénéficiaire au titre d'un contrat de crédit ou de crédit-bail ou qui vous est confiée par un tiers⁺, personne physique ou morale.

TIERS

Toute personne autre que l'assuré⁺ défini ci-dessus et BPCE Assurances IARD en qualité d'assureur⁺.

4 • VOS CONTACTS ET VOS DÉMARCHES

Consultez votre sommaire p.2 >

+ Retrouvez vos définitions p.4 >

Dans le but d'accompagner les assurés⁺ victimes d'un événement traumatisant⁺ lié à leur litige⁺, le contrat Protection Juridique met à leur disposition une prestation d'assistance psychologique. Cette garantie consiste à accorder :

- Pour les personnes majeures : jusqu'à 5 entretiens téléphoniques, et si nécessaire, jusqu'à 3 entretiens en face à face.
- Pour les personnes mineures : jusqu'à 5 entretiens en face à face.

Les entretiens doivent être exécutés dans un délai de 12 mois à compter de la date de survenance de l'événement. La garantie est mise en œuvre 24h sur 24.

Cette garantie est déléguée à notre partenaire **IMA ASSURANCES**, société anonyme au capital de 157 000 000 euros entièrement libéré, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79 033 Niort Cedex 9, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Niort sous le numéro 481.511.632

4.1 EN CAS DE DEMANDE D'INFORMATIONS JURIDIQUES**Comment déclarer votre sinistre⁺ ?****Étape 1**

Pour toute demande d'informations juridiques, vous pouvez dans un premier temps consulter notre plateforme d'information juridique. Vous y trouverez rapidement un premier niveau d'information dans de nombreux domaines de droit et vous pourrez télécharger des fiches pratiques et des modèles de courrier.

À savoir

Accédez rapidement à la plateforme mesinformationsjuridiques.net depuis le site du Crédit Coopératif en vous connectant à votre espace particulier. Rendez-vous ensuite dans la synthèse assurances, contrat protection juridique puis mes informations juridiques. Vous pourrez alors consulter facilement les informations avec une navigation par mots clés ou par thèmes.

Étape 2

Si vous n'avez pas trouvé la réponse, vous pouvez aussi téléphoner à notre service spécialisé au numéro suivant pour faire part de votre question : **09 69 32 31 73** Service gratuit - prix appel **du lundi au samedi, de 8 h à 19 h** (hors jours fériés et chômés).

En cas d'événement traumatisant⁺, vous pouvez bénéficier de la prestation d'assistance psychologique en composant ce même numéro.

Étape 3

Un juriste répond à votre demande de renseignement juridique. Il pourra valider les informations que vous avez consultées ou téléchargées sur la plateforme d'information juridique : mesinformationsjuridiques.net

Étape 4

Si votre demande d'information juridique peut constituer un litige⁺, dans ce cas le juriste peut proposer l'ouverture d'un dossier pour la résolution du litige⁺ si les conditions sont réunies (cf partie 4.2 en cas de litige⁺).

4.2 EN CAS DE LITIGE

Étape 1

Pour toute demande de prise en charge d'un litige⁺, vous pouvez dans un premier temps téléphoner à notre service spécialisé au numéro suivant : **09 69 32 31 73** Service gratuit
prix appel **du lundi au samedi, de 8 h à 19 h** (hors jours fériés et chômés).

En cas d'évènement traumatisant⁺, vous pouvez bénéficier de la prestation d'assistance psychologique en composant ce même numéro.

Vous devez nous déclarer les litiges⁺ dont vous avez connaissance sous un délai de 30 jours. Au-delà de ces délais, vous perdez tout droit à indemnité si votre retard nous a causé un préjudice, sauf si vous n'avez pas pu les respecter par cas fortuit ou de force majeure.

À savoir

Pour faciliter la prise en charge de votre litige⁺, pensez à réunir les éléments suivants lorsqu'ils sont en votre possession :

- Un résumé des faits et circonstances du litige⁺.
- Les coordonnées du ou des adversaires.
- Votre état civil complet (indispensable pour toute action en justice).
- Une copie des pièces constitutives du litige⁺ (courriers échangés avec la partie adverse, contrats, baux, bons de commande, facture, etc.).

Étape 2

Vous pouvez nous adresser votre déclaration ainsi que toutes les pièces justificatives listées ci-dessus par voie postale à l'adresse suivante :

BPCE Assurances IARD

DGC PROTECTION JURIDIQUE

1, rue Denis Papin - 79037 NIORT Cedex 9.

Important

Avant d'engager une action, saisir votre Conseil ou diligenter toute mesure d'instruction, vous devez recueillir notre accord préalable. Dans le cas contraire, sauf mesures conservatoires urgentes et appropriées, vous perdez tout droit à indemnité sur les frais que vous avez déjà engagés.

Étape 3

Après enregistrement de votre dossier, nous désignons un juriste qui vous accompagnera dans vos démarches jusqu'à la résolution de votre litige⁺. Il vous contactera dans les meilleurs délais suite à la déclaration de votre sinistre⁺ pour faire le point et voir si votre litige⁺ est garanti. Si c'est le cas, il vous demandera de fournir les documents, pièces ou justificatifs nécessaires à l'instruction de votre dossier. Il vous confirmera si votre litige⁺ peut être pris en charge.

Nous mettons ensuite en œuvre dans les meilleurs délais les moyens amiables ou judiciaires vous permettant d'obtenir la solution la plus satisfaisante à votre litige⁺.

Retrouvez le détail de votre accompagnement dans la résolution des litiges⁺ en partie 7.

À savoir

Pendant toute la durée de la procédure, vous devez nous fournir tout document, pièce ou justificatif concernant votre litige⁺, qui serait en votre possession et qui pourrait aider à la résolution du litige⁺.

Après instruction de votre dossier, nous vous informons sur la nature de vos droits et obligations.

Étape 4

À tout moment, vous avez la possibilité de suivre votre dossier en téléphonant à notre service au numéro qui vous sera communiqué par le juriste que vous aurez eu en premier contact.

4.3 EN CAS DE RÉCLAMATION

En cas de désaccord entre vous et nous (l'assureur⁺), vous pouvez vous rapprocher de votre conseiller habituel ou du Service Relations Clientèle de la banque. Il analysera avec vous l'origine du problème et mettra tout en œuvre pour vous apporter une réponse dans les meilleurs délais.

Si la réclamation est formulée à l'oral et que vous n'obtenez pas immédiatement entière satisfaction, vous serez invité à la formaliser sur un support écrit.

Un courrier de réclamation pourra être adressé à : BPCE Assurances IARD - Service Réclamations - TSA 20009 - 33700 MERIGNAC.

Vous recevrez un accusé de réception sous 10 jours ouvrables maximum à compter de l'envoi de la réclamation écrite, sauf si une réponse vous est apportée dans ce délai.

Nous nous engageons à vous apporter une réponse écrite dans un délai maximum de deux mois à compter de l'envoi de la réclamation écrite.

Vous avez également la possibilité de saisir le Médiateur de l'Assurance au terme du processus de traitement de la réclamation et en tout état de cause, deux mois après l'envoi de la première réclamation écrite, que vous ayez reçu une réponse ou non. Vous pouvez le saisir gratuitement :

- sur le site www.mediation-assurance.org via le formulaire en ligne « Je saisis le médiateur »,
- par courrier, à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09.

Vous disposez d'un délai d'un an à compter de la réclamation écrite pour saisir le Médiateur de l'Assurance.

Dans tous les cas, vous conservez la faculté de saisir le tribunal compétent.

Vous pouvez également contacter l'autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle de notre société BPCE Assurances IARD est la suivante :

Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) - 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09

4.4 CAS DE QUESTIONS SUR VOS DONNÉES PERSONNELLES

Pour toute question sur vos droits, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection Des Données par courrier électronique ou postal en indiquant vos nom, prénom, coordonnées de contact et en fournissant une copie de votre pièce d'identité.

Délégué à la Protection Des Données	
Adresse postale	Courriel
BPCE Assurances IARD 7, promenade Germaine Sablon, 75013 PARIS	assur-nonvie-dpo@bpce.fr

Retrouvez également des informations détaillées sur le traitement des données à caractère personnel dans la notice dédiée à l'adresse

<https://www.assurances.groupebpce.com/ntx-organization/bpce-assurances>

4.5 SERVICE DE BANQUE EN LIGNE

Si vous avez adhéré préalablement au service « e-Documents » auprès de la Banque, tous les documents inscrits dans le cadre du présent contrat et qui vous sont communiqués seront mis à disposition sous format électronique, dans votre espace personnel sécurisé de Banque à distance.

Ce service « e-Documents » fait l'objet de Conditions Générales spécifiques disponibles auprès de la Banque.

Vous avez néanmoins la possibilité de résilier ce service à tout moment et sans frais.

5 • LE FONCTIONNEMENT DE VOTRE CONTRAT

☰ Consultez votre sommaire p.2 >

+ Retrouvez vos définitions p.4 >

5.1 LA PRISE D'EFFET ET LA DURÉE DE VOTRE CONTRAT

À partir de quelle date êtes-vous assuré ?

Le contrat prend effet à la date indiquée aux Conditions Particulières⁺, il en est de même en cas d'avenant.

À savoir

La date de souscription de votre contrat (date de signature) n'est pas systématiquement la même que la date d'effet du contrat.

Quelle est la durée de votre contrat ?

La première période d'assurance est comprise entre la date de prise d'effet et la date d'échéance anniversaire⁺.

Le contrat est reconduit automatiquement d'année en année à chaque échéance anniversaire⁺.

5.2 CE QUI EST ASSURÉ PAR VOTRE CONTRAT

Qui est assuré ?

Sont désignés comme assurés⁺ :

- Le souscripteur du contrat.
- Son conjoint(e), concubin(e) ou partenaire vivant sous son toit, qu'ils soient mariés, liés par un pacte civil de solidarité (PACS) ou en concubinage.
- Les enfants fiscalement à charge du souscripteur, de son conjoint(e), concubin(e) ou partenaire.
- Et toute autre personne fiscalement à leur charge.

Votre résidence principale, telle que mentionnée dans vos Conditions Particulières⁺, doit se situer en France métropolitaine (Corse incluse).

À savoir

Les enfants sont fiscalement à la charge de leurs parents jusqu'à l'âge de 18 ans. Mais ils peuvent rester rattachés au foyer fiscal de leurs parents jusqu'à l'âge de 21 ans, ou même 25 ans, s'ils poursuivent leurs études.

Les autres personnes fiscalement à charge sont les membres du foyer autre que vos enfants à charge et votre conjoint(e), vivant à votre domicile. Aucune condition de parenté, d'âge ou de revenus n'est exigée.

L'assuré⁺ est généralement désigné par le terme "Vous".

Pour quoi êtes-vous assuré ?

Que vous rencontriez un problème lors d'un achat, que vous soyez en conflit avec vos voisins ou que vous ayez un désaccord avec un service administratif, nous vous assistons pour faire valoir vos droits ou défendre vos intérêts.

Votre protection juridique vous permet :

Un accès à l'information juridique en prévention d'un litige⁺

Des professionnels du droit répondent par téléphone à vos demandes d'informations juridiques et vous renseigneront afin de prévenir tout litige⁺. Vous avez également accès à une plateforme d'informations juridiques pour connaître l'actualité juridique, retrouver des fiches pratiques et des modèles de courrier.

Un accompagnement dans la résolution des litiges⁺

Retrouvez le détail des domaines de prises en charge dans la partie 1. Bien comprendre votre contrat.

1. La recherche d'une solution amiable

Vous êtes accompagné par un juriste spécialisé qui étudie les solutions et vous assiste dans leur mise en place afin de privilégier un règlement amiable du litige⁺. Selon les cas, le juriste peut mandater un avocat, un expert, etc. pour vous accompagner dans la résolution amiable du litige⁺.

2. L'accompagnement en cas de procédure judiciaire

Un avocat de votre choix ou un avocat dont nous vous aurons communiqué les coordonnées, à votre demande, vous accompagnera. Qu'il s'agisse de votre avocat personnel, ou d'un avocat collaborateur habituel de BPCE Assurances IARD, ses honoraires seront pris en charge dans la limite du barème en vigueur.

Durant la procédure, nos spécialistes suivent toutes les étapes de votre dossier et restent à votre disposition, ou celle de votre avocat, pour vous apporter l'assistance juridique nécessaire.

3. Le suivi de votre dossier jusqu'à la résolution du litige⁺

Vous êtes accompagné par nos spécialistes jusqu'à la décision amiable ou l'exécution de la décision de justice.

Dans quels pays s'appliquent vos garanties ?

Vous êtes couvert pour tout sinistre⁺ survenant dans l'un des pays énumérés ci-après chaque fois qu'il relève de la compétence de l'une des juridictions de ce pays. Autrement dit, vous êtes couvert pour tout litige⁺ en lien avec la législation de ce pays.

Les pays concernés :

- France et Monaco.
- États membres de l'Union européenne.
- Andorre, Liechtenstein, Norvège, Saint-Marin, Suisse et Vatican.

À savoir

- Vous louez une voiture en Italie lors de vos vacances. Vous serez couvert en cas de litige⁺ avec le loueur dont le siège social est en Italie.
- Vous êtes en vacances aux États-Unis et louez, sur place et par internet, une voiture pour quelques jours. Il s'avère qu'il s'agissait d'une fausse annonce, vous n'êtes pas couvert car le litige⁺ a lieu dans un pays non couvert.
- Vous êtes victime d'une escroquerie suite à l'achat en ligne d'un bien provenant de la Côte d'Ivoire. Vous déposez plainte en France, votre pays de résidence, vous êtes donc couvert.
- Vous achetez des billets d'avion sur un site étranger pour un vol au départ de Paris. Votre vol est annulé. Vous serez couvert car votre litige⁺ a lieu en France.

5.3 CE QUI N'EST JAMAIS ASSURÉ PAR VOTRE CONTRAT

Ce que votre contrat ne garantit jamais :

Les litiges⁺ dont vous avez connaissance avant la souscription du contrat.

Les litiges⁺ résultant :

- Des pertes et dommages causés par une atteinte à un système de traitement automatisé de données, d'une cyber-attaque, de toute indisponibilité, altération ou destruction, perte de vos informations contenues sur votre système informatique⁺, d'un acte de malveillance informatique⁺ (dont virus et déni de service⁺), d'une erreur humaine⁺, de la reconstitution des médias, de la divulgation des informations et les pertes ou vol de données liées aux effets du courant⁺.
- De poursuites pénales exercées contre vous devant les Cours d'Assises.
- D'une situation dans laquelle vous êtes en infraction avec une obligation légale d'assurance.
- Toutes les condamnations, les amendes et accessoires, ainsi que toute représentation devant les juridictions, lorsque :
 - Le dépistage d'imprégnation alcoolique⁺ réalisé établit un taux d'alcoolémie supérieur à la limite fixée par le Code de la route.
 - Vous ou toute autre personne assurée êtes sous l'influence de substances ou plantes classées comme stupéfiants à la date du sinistre⁺, tels que listés à l'arrêté du 22 février 1990.
 - Vous ou toute personne assurée refusez de vous soumettre au dépistage d'imprégnation alcoolique⁺ ou aux substances ou plantes classées comme stupéfiants à la date du sinistre⁺, tels que listés à l'arrêté du 22 février 1990.
- D'une poursuite liée à une contravention sanctionnée par le paiement d'une amende forfaitaire ou non.
- Les dommages provenant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'assuré⁺ conformément à l'article L.113-1 du Code des assurances.
- De la guerre étrangère, de la guerre civile, d'émeutes, de mouvements populaires, d'actes de terrorisme ou de sabotage commis dans le cadre d'actions concertées.
- De votre participation à l'expression d'opinions politiques, syndicales, religieuses.
- De la vie salariée autres que les conflits individuels du travail avec votre employeur ; des conflits collectifs de travail ; des ruptures conventionnelles de contrat de travail.
- De l'administration d'association, de société civile ou commerciale, de la détention de parts, d'actions de sociétés ou de valeurs mobilières.
- En matière de copropriété, d'une activité de syndic bénévole ou de membre du conseil syndical pour les actes effectués dans le cadre de ces fonctions.
- Du domaine fiscal, sauf disposition contraire décrite dans la partie 7.2 LES DOMAINES COUVERTS PAR VOTRE CONTRAT.
- Du domaine douanier.
- De la protection des brevets et des droits d'auteur.
- Du droit des personnes, du droit de la famille et des titres de séjour (livre 1^{er} du Code Civil) à l'exception des litiges⁺ relevant de la partie 7.2 LES DOMAINES COUVERTS PAR VOTRE CONTRAT.
- En droit de la famille, du versement de pensions alimentaires ; à des demandes de subsides ou à l'autorité parentale.
- De la rupture d'un mariage, d'une relation de concubinage ou d'un pacte civil de solidarité.
- En matière de contrat de bail, des différends relatifs à l'expulsion et au recouvrement des loyers et charges.

- D'engagements de caution ou avals que vous avez donnés en dehors du cadre familial ou pour des actes concernant une activité professionnelle, de mandats que vous avez reçus.
- Les litiges⁺ résultant des travaux de construction, rénovation, réhabilitation, les travaux immobiliers intérieurs ou extérieurs, soumis
 - soit à la délivrance d'un permis de construire ou de démolir,
 - soit au régime de la déclaration préalable, ainsi que ceux soumis à l'assurance obligatoire au sens de la loi du 4 janvier 1978 et ceux décrits aux articles 606, 1792 et 1231-1 du Code civil.
- D'une situation qui nécessiterait un bornage amiable ou judiciaire, à l'exception du bornage qui serait rattaché à un domaine garanti.
- De votre participation en tant que concurrent à des épreuves sportives motorisées.

5.4 NOTRE INTERVENTION (SUBSIDIARITÉ)

À l'occasion d'un litige⁺, si votre contrat Protection Juridique ne couvre pas l'intégralité des frais et que vous êtes éligible à l'aide juridictionnelle, alors celle-ci pourra compléter la prise en charge du contrat Protection Juridique. C'est le principe dit de subsidiarité qui permet à l'aide juridictionnelle de compléter la prise en charge du contrat Protection Juridique quand cela est nécessaire.

À savoir

L'aide juridictionnelle est la prise en charge – totale ou partielle – par l'État des frais liés à une procédure judiciaire. Elle est attribuée aux personnes qui souhaitent faire valoir leurs droits en justice, sous conditions de ressources et sous réserve de ne pas avoir une assurance de protection juridique qui couvre la totalité des frais de justice.

5.5 LES CHANGEMENTS À DÉCLARER

Quels changements devez-vous nous déclarer ?

En cours de contrat, vous devez nous déclarer pour vous-mêmes et les autres personnes assurées au contrat, les événements suivants :

- Changement d'adresse.
- Changement d'état civil (modification de nom, prénom ou de sexe).

Ces modifications peuvent affecter les Conditions Particulières⁺ ou le dernier avenant et nécessiter la création d'un nouvel avenant ou contrat afin que vous soyez toujours bien assuré.

Dans quel délai déclarer ces changements ?

Vous devez déclarer ces modifications dans le délai de 15 jours suivant le moment où vous en avez eu connaissance.

5.6 LE CALCUL DE VOTRE PRIME ET SON PAIEMENT

Comment est calculée votre prime ?

Le montant de votre prime est fixe et a été calculé en fonction des garanties incluses au contrat. Vos garanties sont mentionnées dans vos Conditions Particulières⁺.

La première année, la prime annuelle et les frais de gestion sont indiqués aux Conditions Particulières⁺. Les primes suivantes tout comme les frais de gestion sont indiqués sur l'échéancier.

À quel moment peut-elle évoluer ?

La prime, le seuil d'intervention⁺ ou les plafonds de garantie⁺ peuvent être revus à chaque échéance en fonction des résultats techniques et des circonstances économiques.

Dans ce cas, nous vous informons sur les nouveaux montants et sur leur date d'application.

Si vous n'acceptez pas cette revalorisation, vous disposez d'un délai de 30 jours pour nous demander la résiliation de votre contrat. Celle-ci prendra effet 30 jours après l'envoi de votre lettre recommandée.

Que se passe-t-il en cas de non-paiement de votre prime ?

À défaut de paiement d'une prime ou d'une fraction de prime, nous vous adressons une lettre recommandée de mise en demeure qui, sauf paiement dans le délai imparti :

- Suspend toutes les garanties 30 jours après son envoi. Les sinistres⁺ ainsi que ceux décrits aux articles 606 et 1792 du Code civil qui surviendraient après cette période resteraient à votre charge, cela quelle que soit leur gravité, et les informations juridiques par téléphone ne seraient plus délivrées non plus.
- Résilie le contrat à l'expiration d'un délai supplémentaire de 10 jours.

La suspension de la garantie ou la résiliation pour non-paiement

de la prime ne vous dispense pas de l'obligation de payer les primes échues ainsi que les frais de poursuite et de recouvrement éventuels. Si le paiement de votre prime annuelle est fractionné, et que vous ne payez pas une de ces fractions, le fractionnement est supprimé. Vous devez donc immédiatement nous régler toutes les fractions échues et à échoir de l'année d'assurance en cours.

5.7 LA RÉSILIATION DE VOTRE CONTRAT

Quand l'assureur⁺ ou vous-même pouvez résilier le contrat et sous quelles conditions ?

	Qui peut réaliser ?	Quand est-il possible de résilier ?	Quand prend effet la résiliation ?
Résiliation sans motif			
A l'échéance annuelle	Vous et nous	À l'expiration d'un délai d'un an moyennant un préavis de deux mois. Le délai de préavis part de la date d'envoi de la lettre (le cachet de la Poste faisant foi) ou tout support durable (tel que l'e-mail). L'assureur ⁺ s'engage à confirmer par écrit la réception de la notification de résiliation.	À l'échéance annuelle de votre contrat.
À l'issue de la 1^{re} année	Vous	À tout moment sans frais ni pénalités à l'expiration du délai d'1 an à compter de la première souscription.	1 mois après la notification à l'assureur ⁺ .
Résiliation avec motif			
Après un sinistre⁺	Nous	À l'expiration d'un délai d'un mois à compter de la notification qui vous est faite. Dans ce cas, si nous résilions le contrat, vous pouvez résilier les autres contrats souscrits auprès de nous. Si la résiliation après sinistre ⁺ a concerné un autre contrat souscrit auprès de nous, vous pouvez également résilier votre contrat de Protection Juridique.	1 mois après la notification.
Évolution du montant de votre prime ou de vos garanties	Vous	Chaque année, nous pouvons réévaluer les montants des seuils d'intervention, des plafonds et de votre prime. Dans ce cas, nous vous informons sur ces nouveaux montants et sur leur date d'application.	Dans ce cas, vous disposez de 30 jours à compter de la date où vous avez eu connaissance de cette modification pour nous demander la résiliation de votre contrat. Celle-ci prendra effet 30 jours après notification par l'envoi d'une lettre ou tout autre support durable tel que l'e-mail.
Déclaration du risque non conforme à la réalité	Nous	Si les déclarations faites lors de la souscription du contrat ou au cours de sa vie changent l'objet du risque ou notre opinion sur celui-ci, nous pouvons, conformément à la réglementation (articles L.113-8 et L.113-9 du Code des assurances) : • Soit vous opposer la nullité de votre contrat, en cas de fausses déclarations intentionnelles. • Soit vous proposer un avenant maintenant vos garanties moyennant une augmentation du montant de votre prime. • Soit réduire l'indemnité du sinistre⁺ qui vous est due en cas de fausses déclarations non intentionnelles. Dans ce cas, l'indemnité est réduite proportionnellement au rapport existant entre la prime payée et celle qui aurait dû l'être si la déclaration avait été exacte.	Si vous ne donnez pas suite ou si vous refusez cette proposition dans un délai de 30 jours à compter de la proposition, nous pouvons résilier votre contrat avec un préavis de 10 jours, à condition de vous avoir informé de cette faculté, en la faisant figurer en caractères apparents dans la lettre de proposition. Soit nous résilions votre contrat avec un préavis de 10 jours et nous vous remboursons la prime de la période non courue.
Décès du souscripteur⁺	L'héritier	Vous devez nous informer de la date de l'événement et nous envoyer l'acte de décès du souscripteur.	À J+1 de la date de décès.

Retrait total de notre agrément	Nous		40 jours à compter de la publication au Journal Officiel du retrait de notre agrément.
	Qui peut réaliser ?	Quand est-il possible de résilier ?	Quand prend effet la résiliation ?
Résiliation sans motif			
Non-paiement d'une prime ou d'une partie de la prime.	Nous	Si vous n'avez pas payé votre prime ? À défaut de paiement d'une prime que son règlement soit global ou fractionné, ledit fractionnement est supprimé : • une mise en demeure par lettre recommandée est adressée à votre dernier domicile connu dans les 30 jours qui suivent l'échéance de paiement, • sauf paiement dans ce délai, cette mise en demeure suspend les garanties à l'expiration d'un délai de 30 jours supplémentaire, • puis au terme de ce délai, la résiliation interviendra 10 jours après. Si un paiement correspondant au montant faisant l'objet de la mise en demeure intervient entre les mains de l'assureur+ ou de son mandataire, pendant la période de suspension des garanties et donc avant la résiliation effective, le contrat reprend ses effets le lendemain à midi. Une fois le contrat résilié, nous nous réservons le droit de procéder au recouvrement des primes dues correspondant à la période assurée.	40 jours après l'envoi de la lettre de mise en demeure de payer.
Retrait total de notre agrément	Nous		40 jours à compter de la publication au Journal Officiel du retrait de notre agrément.

Quelles sont les modalités de résiliation ?

Si vous en prenez l'initiative, vous devez nous en informer, soit par voie électronique depuis votre espace Assuré en ligne, soit par une déclaration faite contre récépissé au siège social ou chez le représentant de l'Assureur+, soit par l'envoi d'une lettre (le cachet de la Poste faisant foi) ou tout support durable (tel que l'email) dans les délais prévus.

Le délai de préavis part :

- De la date d'envoi de la lettre (le cachet de la Poste faisant foi) ou tout autre support durable.

ou

- De la date du récépissé.

L'assureur+ s'engage à confirmer par écrit la réception de la notification de résiliation.

Si nous en prenons l'initiative, une lettre recommandée vous sera adressée à votre dernier domicile connu, dans les délais prévus au contrat. Le délai de résiliation court à compter de la date figurant sur le cachet de La Poste.

6 • VOTRE ACCÈS A L'INFORMATION JURIDIQUE

☰ Consultez votre sommaire p.2 >

+ Retrouvez vos définitions p.4 >

6.1 INFORMATIONS JURIDIQUES EN LIGNE

Afin de simplifier vos démarches et vous faire gagner du temps, nous mettons à votre disposition une plateforme d'informations juridiques : mesinformationsjuridiques.net, accessible depuis votre espace personnel, rubrique assurances. Ce service, inclus dans votre contrat, vous donne accès 24h/24 à des informations certifiées par des juristes et mises à jour quotidiennement.

Sur cette plateforme, vous pouvez :

- Consulter des informations juridiques et des fiches pratiques dans tous les domaines de la vie quotidienne : internet, votre ou vos logement(s), votre ou vos véhicule(s), la consommation, la famille, le travail, la santé, la justice, la fiscalité ou la vie pratique.
EXEMPLE : dans la catégorie Logement, vous trouverez des fiches pratiques sur la copropriété, le lotissement, l'assainissement, le déménagement ou la location.
- Télécharger des modèles de courriers types.
EXEMPLE : courriers de contestation de l'ouverture d'un mur mitoyen, de licenciement d'un employé de maison ou encore de réclamation sur la conformité d'un bien.
- Connaître l'actualité juridique, les textes de loi et la définition des termes employés.

6.2 INFORMATIONS JURIDIQUES PAR TÉLÉPHONE

En cas de difficulté juridique ou en prévention de tout litige⁺ survenant dans le cadre de votre vie privée ou salariée, nous mettons à votre disposition une équipe de juristes spécialisés dans différents domaines de droit (consommation, habitat, travail etc.).

À savoir

Si le litige⁺ existait déjà avant la signature de votre contrat, vous pouvez bénéficier du service d'informations juridiques par téléphone. En revanche, vous ne serez pas accompagné dans la résolution du litige⁺ puisque vous en aviez connaissance avant la souscription de votre contrat d'assurance Protection Juridique.

Pour toute demande d'ordre juridique ou d'information sur un litige⁺, vous pouvez téléphoner à notre service spécialisé au numéro suivant : **09 69 32 31 73** Service gratuit
+ prix appel **du lundi au samedi, de 8 h à 19 h** (hors jours fériés et chômes)

Un juriste vous répond pour faire le point sur votre demande de renseignement juridique. Il pourra valider les informations que vous avez consultées ou téléchargées sur la plateforme d'informations juridiques : mesinformationsjuridiques.net

Pour toute nouvelle question ou question complémentaire, vous avez la possibilité de contacter notre équipe de juristes spécialisés au :

09 69 32 31 73 Service gratuit
+ prix appel **du lundi au samedi, de 8 h à 19 h** (hors jours fériés et chômes)

Consultez à tout moment la plateforme d'information juridique : mesinformationsjuridiques.net

Vous appelez notre équipe de juristes spécialisés **09 69 32 31 73** Service gratuit
+ prix appel du lundi au samedi, de 8 h à 19 h (hors jours fériés et chômes). Un juriste vous répond pour faire le point sur votre demande de renseignement juridique.

Cas A :

La situation devient litigieuse malgré vos 1^{ères} démarches

Vous êtes accompagné, voir partie 7.

Votre accompagnement dans la résolution des litiges⁺.

Cas B :

La situation évolue favorablement à la suite de vos 1^{ères} démarches

Votre différend est résolu.

7 • VOTRE ACCOMPAGNEMENT DANS LA RÉOLUTION DES LITIGES

☰ Consultez votre sommaire p.2 >

+ Retrouvez vos définitions p.4 >

7.1 BIEN COMPRENDRE CE QU'EST UN LITIGE AMIABLE OU JUDICIAIRE

Tout refus qui est opposé à une réclamation amiable ou judiciaire dont vous êtes l'auteur ou le destinataire, suite à un différend dont vous ignorez le caractère conflictuel lors de la souscription du présent contrat. La réclamation doit avoir été adressée pendant la période de validité du contrat et vous opposer à un tiers⁺.

- Dans un premier temps, des 1^{ères} démarches sont mises en place.

EXEMPLE : En cas de litige⁺ avec un voisin, vous tentez de résoudre le désaccord par des 1^{ers} échanges informels. Ces 1^{ers} échanges n'ont pas abouti. Notre équipe de juristes vous conseillera de formaliser l'objet de votre différend dans une lettre ou tout autre écrit.

- Si le litige⁺ perdure malgré les démarches amiables, et après plusieurs phases complémentaires (analyse du droit à recours de l'assuré⁺, la phase conseil, nos propres tentatives amiables de résolution) et si les conditions de la garantie sont réunies, une action judiciaire peut être proposée et engagée.

À savoir

Dans 70 % des cas, un litige⁺ est résolu à l'amiable, évitant ainsi les lenteurs et le coût d'une procédure.

Quel est le seuil d'intervention⁺ ?

- **En recours**, nous intervenons pour des litiges⁺ dont l'enjeu financier (l'enjeu s'entend en principal, hors dommages et intérêts) est supérieur à 150 €. Si l'enjeu financier de votre litige⁺ est inférieur à 150 €, vous bénéficiez tout de même de l'information juridique.
- **En défense**, ce seuil ne s'applique pas. Vous pouvez bénéficier des garanties prévues dans votre contrat si un recours était engagé contre vous.

7.2 LES DOMAINES COUVERTS PAR VOTRE CONTRAT

En cas de litige⁺, vous êtes couvert dans les domaines présentés ci-après (liste des litiges⁺ et exemples non exhaustifs).

Consommation

Nous intervenons pour les litiges⁺ que vous rencontrez à l'occasion d'un achat d'un bien ou d'un service :

- Non-réception ou retard de livraison d'un article acheté sur un site de e-commerce.
- Fraude à la carte bancaire.
- Descriptif trompeur d'un séjour lors de la réservation de vacances.
- Réception d'une box Internet qui ne fonctionne pas, etc.

EXEMPLE : Vous avez récemment confié votre véhicule à un garage pour effectuer des réparations. Lorsque vous récupérez le véhicule, il présente un dysfonctionnement inexistant avant les réparations.

Vous exercez un recours auprès du garage pour des problèmes liés à la réparation.

Habitat

Nous intervenons pour les litiges⁺ que vous rencontrez en lien avec votre habitation, que vous soyez propriétaire ou locataire :

- Refus de restitution du dépôt de garantie par le bailleur d'un bien rendu en bon état.
- Problème d'accès à son domicile à cause de l'arbre d'un voisin.
- Décalage entre le logement loué et le descriptif de l'agence immobilière.
- Nuisances sonores importantes à cause de la climatisation d'un voisin, etc.

EXEMPLE : Votre nouveau voisin réalise des travaux avant d'emménager. Il poursuit les travaux tard le soir ainsi que le dimanche. Malgré votre 1^{ère} tentative de contact amiable, les nuisances se poursuivent et vous nous contactez pour être accompagné dans la résolution de ce litige⁺.

Travail

Nous intervenons pour les litiges⁺ individuels au travail en qualité de salarié, fonctionnaire ou contractuel de la fonction publique lorsqu'un assuré⁺ exerce une activité bénévole, ou lorsqu'un assuré⁺ emploie un(e) assistant(e) maternel(le) ou un(e) employé(e) de maison :

- Contestation du refus de l'employeur de régler des heures supplémentaires effectuées.
- Harcèlement moral de la part d'un collègue.
- Problème dans les relations en tant qu'employeur d'un employé de maison, etc.

EXEMPLE : Vous employez une assistante maternelle pour la garde de votre enfant. Elle n'a pas respecté les délais prévus au contrat pour vous annoncer ses prochaines vacances et vous vous retrouvez dans une situation compliquée. Vous nous appelez pour étudier les solutions qui s'offrent à vous.

Famille

Nous intervenons pour les litiges⁺ qui concernent la famille, la filiation, de l'adoption, de la succession d'un ascendant ou descendant, des mises sous tutelle ou curatelle :

- Contestation d'une mesure de sauvegarde de justice concernant l'assuré⁺ jugée abusive.
- Contestation d'un testament semblant falsifié au moment de l'héritage de ses parents.
- Accompagnement suite à des violences intrafamiliales (violences conjoint/ conjoint, conjoint/enfant, enfant/conjoint, enfant/enfant) au bénéfice exclusif de l'assuré⁺ victime.

EXEMPLE : Vous contestez le testament inéquitable entre vous et vos frères et sœurs à la suite du décès d'un parent. La Protection Juridique vous accompagne et vous informe sur vos droits.

Administration ou service public

Nous intervenons pour les litiges⁺ en lien avec l'administration fiscale exclusivement devant le Tribunal Administratif, la Cour Administrative d'Appel et le Conseil d'État, et ce, à compter du moment où vous avez reçu une proposition de rectification, le régime de santé, le régime de retraite :

- Incompréhension à la suite de la réception d'une notification de l'administration fiscale indiquant de manière erronée son décès.
- Non-réception de sa pension de retraite.
- Désaccord concernant une proposition de rectification envoyée par l'administration fiscale, etc.

EXEMPLE : Les divers emplois étudiants que vous aviez réalisés n'ont pas été pris en compte dans le calcul de votre pension de retraite. Vous vous faites accompagner pour résoudre ce désaccord.

Domaine de la santé

Nous intervenons pour les litiges⁺ en lien avec le domaine médical :

- Développement d'un staphylocoque à la suite d'une appendicectomie.
- Déclenchement d'une septicémie (infection sanguine) à la suite d'un contrôle de routine, etc.

EXEMPLE : A la suite d'une hospitalisation, un traitement assez lourd vous a été prescrit. Vous le prenez depuis plusieurs mois sans amélioration de votre état. De nouvelles consultations mettent en évidence une erreur de diagnostic. Vous démarrez une procédure à l'encontre de l'hôpital.

7.3 VOTRE ACCOMPAGNEMENT LORS D'UNE DEMARCHE AMIALE

En cas de difficulté juridique ou en prévention de tout litige⁺ survenant dans le cadre de votre vie privée ou salariée, nous mettons à votre disposition une équipe de juristes spécialisés dans différents domaines de droit. Ils sauront vous accompagner si vous avez engagé des démarches pour résoudre à l'amiable un litige⁺, mais qu'elles n'ont pas abouties.

Étape 1

Pour toute demande de prise en charge d'un litige⁺, vous pouvez dans un premier temps téléphoner à notre service au numéro suivant : **09 69 32 31 73** Service gratuit + prix appel **du lundi au samedi, de 8 h à 19 h** (hors jours fériés et chômés).

Vous pouvez également nous adresser votre déclaration ainsi que

toutes les pièces justificatives par voie postale à l'adresse suivante:

BPCE Assurances IARD

DGC PROTECTION JURIDIQUE

1, rue Denis Papin - 79037 NIORT Cedex 9.

Vous devez nous déclarer les litiges⁺ dont vous avez connaissance sous un délai de 30 jours. Au-delà de ces délais, vous ne pourrez pas être accompagné si votre retard nous a causé un préjudice, sauf si vous n'avez pas pu les respecter par cas fortuit ou de force majeure.

Important

Avant d'engager une action, saisir votre conseil ou diligenter toute mesure d'instruction, vous devez recueillir notre accord préalable. Dans le cas contraire, sauf mesures conservatoires urgentes et appropriées, vous perdez tout droit à indemnité sur les frais que vous avez déjà engagés.

Étape 2

Après enregistrement de votre dossier, nous désignons un juriste qui vous accompagnera dans vos démarches. Il vous contactera dans les meilleurs délais suite à la déclaration de votre sinistre⁺ pour faire le point et voir si votre litige⁺ peut être garanti. Si c'est le cas, il vous demandera de fournir les documents, pièces ou justificatifs nécessaires à l'instruction de votre dossier. Après étude de ces éléments, il vous confirmera si votre litige⁺ est pris en charge.

À savoir

Au cours de toutes les phases du dossier, vous devez nous fournir tout document, pièce ou justificatif concernant votre litige⁺, qui serait en votre possession et qui pourrait aider à la résolution du litige⁺.

Étape 3

Le juriste analyse les aspects juridiques de la situation et vous assiste dans les premières démarches afin de résoudre votre litige⁺ à l'amiable.

Étape 4

Plusieurs scénarios sont possibles à l'issue de ces 1^{ères} démarches :

- Soit elles aboutissent et vous obtenez réparation. Le dossier est clôturé.
- Soit les démarches n'aboutissent pas et nous sollicitons l'intervention d'un expert.
- Soit les démarches n'aboutissent pas et le dossier ne permet pas de solliciter l'intervention d'un expert. Le dossier est clôturé.

Étape 5

De la même manière, si le dossier n'est pas clôturé, plusieurs scénarios sont possibles :

- Si les démarches aboutissent et que vous obtenez réparation, le dossier est clôturé.
- Si l'intervention de l'expert ne permet pas de résoudre le litige⁺, nous vous proposons la mise en œuvre d'une procédure judiciaire (voir la partie 7.4).
- Si les éléments ne permettent pas la mise en œuvre d'une procédure judiciaire, le dossier est clôturé.

**Malgré des 1^{ères} démarches (voir partie 6),
votre situation est devenue litigieuse**

Étape 1

Vous pouvez déclarer votre litige⁺ par téléphone au
09 69 32 31 73 (service gratuit + prix appel)
du lundi au samedi, de 8 h à 19 h (hors jours fériés et chômes)
ou par courrier et nous faire part des pièces justificatives.

Étape 2

Un juriste spécialisé vous accompagne.

Le litige⁺ est garanti
par le contrat.

Le litige⁺ n'est pas garanti
par le contrat.
Notre équipe vous donne
des conseils juridiques.

Étape 3

Votre juriste analyse
les aspects juridiques et
vous assiste dans les 1^{ères}
démarches amiables.

Étape 4

Les démarches
n'aboutissent pas et
nous sollicitons
l'intervention
d'un expert/avocat.

Étape 4

Les démarches
n'aboutissent pas et
le dossier ne permet
pas de solliciter
l'intervention
d'un expert/avocat.
**Le dossier est
clôturé.**

Les démarches
aboutissent et vous
obtenez réparation.
**Le dossier est
clôturé.**

Étape 5

Le litige⁺ n'est pas
résolu et nous vous
proposons la mise
en œuvre d'une
procédure judiciaire
(voir partie 7.4).

Les éléments ne
permettent pas la mise
en œuvre d'une
procédure judiciaire.
**Le dossier est
clôturé.**

Les démarches
aboutissent et vous
obtenez réparation.
**Le dossier est
clôturé.**

7.4 VOTRE ACCOMPAGNEMENT LORS D'UNE PROCÉDURE JUDICIAIRE

En l'absence de solution amiable, notre équipe de juristes vous accompagne dans la mise en œuvre d'une procédure judiciaire.

Étape 1

Dans un premier temps, votre juriste vous rappellera qu'une procédure judiciaire est une procédure obligatoirement longue, éprouvante et coûteuse.

Il pourra vous proposer des alternatives comme la médiation/conciliation ou procédure participative. Ce sont des procédures obligatoirement mises en place pour certains types de litige dont l'enjeu est inférieur à 5 000 €.

À savoir

La médiation/conciliation permettent aux parties de trouver un accord à l'amiable sans l'intervention du juge ou du moins sans passer par toutes les étapes du procès.

La procédure participative assistée par un avocat est une

convention par laquelle les parties qui s'opposent, s'engagent avant de saisir la justice à œuvrer conjointement et de bonne foi à la résolution amiable de leur différend.

Étape 2

Si les éléments du dossier le permettent, notre équipe de juristes peut vous proposer d'entamer une action en justice.

À savoir

L'ordre judiciaire se divise en deux catégories de juridictions : les juridictions civiles et les juridictions pénales. Retrouvez le détail du système judiciaire français à la fin de cette partie 7.4.

Étape 3

Si vous acceptez que le litige⁺ entre en phase judiciaire, vous disposez du libre choix de votre avocat.

- Si vous n'avez pas connaissance d'un avocat susceptible d'assurer la défense de vos intérêts, vous pouvez - si vous en formulez la demande écrite - choisir un avocat collaborateur habituel de BPCE Assurances IARD, dont nous vous communiquerons les coordonnées.
- Vous pouvez aussi choisir librement votre avocat ou toute autre personne qualifiée par les textes pour défendre, servir ou représenter vos intérêts.

EXEMPLE : Vous pouvez choisir votre délégué syndical en cas de procédure de licenciement à votre encontre devant les Prud'hommes.

À savoir

- Si la partie adverse est défendue par un avocat, vous devez être assisté par un avocat que le litige⁺ soit entré en phase judiciaire ou non.
- N'oubliez pas de nous transmettre la convention d'honoraires de l'avocat ou de la personne qualifiée que vous aurez choisi pour vous défendre afin d'identifier en amont les éventuels dépassements d'honoraires.

Étape 4

Les frais et honoraires d'avocat associés à une démarche amiable et une action en justice sont pris en charge jusqu'à 35 000 € par litige⁺ et selon les plafonds de remboursement détaillés dans la partie 7.5.

Étape 5

Conseillé par votre avocat, vous conservez la conduite de votre procès durant toute la durée de la procédure.

Pendant cette procédure et jusqu'à l'exécution des décisions, nous restons à votre disposition et à la disposition de votre avocat pour vous apporter l'assistance juridique technique et financière dont vous pourriez avoir besoin.

À savoir

• Conflits d'intérêts

En cas de conflit d'intérêts entre vous et nous ou de désaccord quant au règlement du litige⁺, vous conservez la possibilité de choisir votre défenseur et de recourir à l'arbitrage.

• Arbitrage

En cas de désaccord entre vous et nous sur les mesures à prendre pour régler le litige⁺, il est possible de le soumettre à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord par vous et nous ou, à défaut, par le Président du Tribunal Judiciaire statuant en procédure accélérée au fond.

Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à notre charge. Toutefois, le Président du Tribunal Judiciaire, statuant en procédure accélérée au fond, peut en décider autrement si vous avez mis en œuvre cette faculté dans des conditions abusives.

Si vous engagez ou poursuivez à vos frais, contre notre avis, une procédure contentieuse et que vous obtenez une solution plus favorable que celle qui vous avait été proposée, nous prenons en charge les frais exposés pour l'exercice de cette action, dans la limite du montant de notre garantie.

Malgré les démarches amiables réalisées
(voir partie 7.3), votre litige⁺ n'est pas résolu.

Étape 1

Vous étudiez avec votre juriste dédié les solutions alternatives
comme une médiation / conciliation ou une procédure
participative.

Étape 2

Si cela n'aboutit pas, et si les conditions sont réunies,
notre équipe de juristes peut vous proposer d'entamer
une action en justice.

Étape 3

Vous choisissez votre avocat collaborateur habituel de
BPCE Assurances IARD : un avocat membre de notre réseau
ou votre propre avocat.

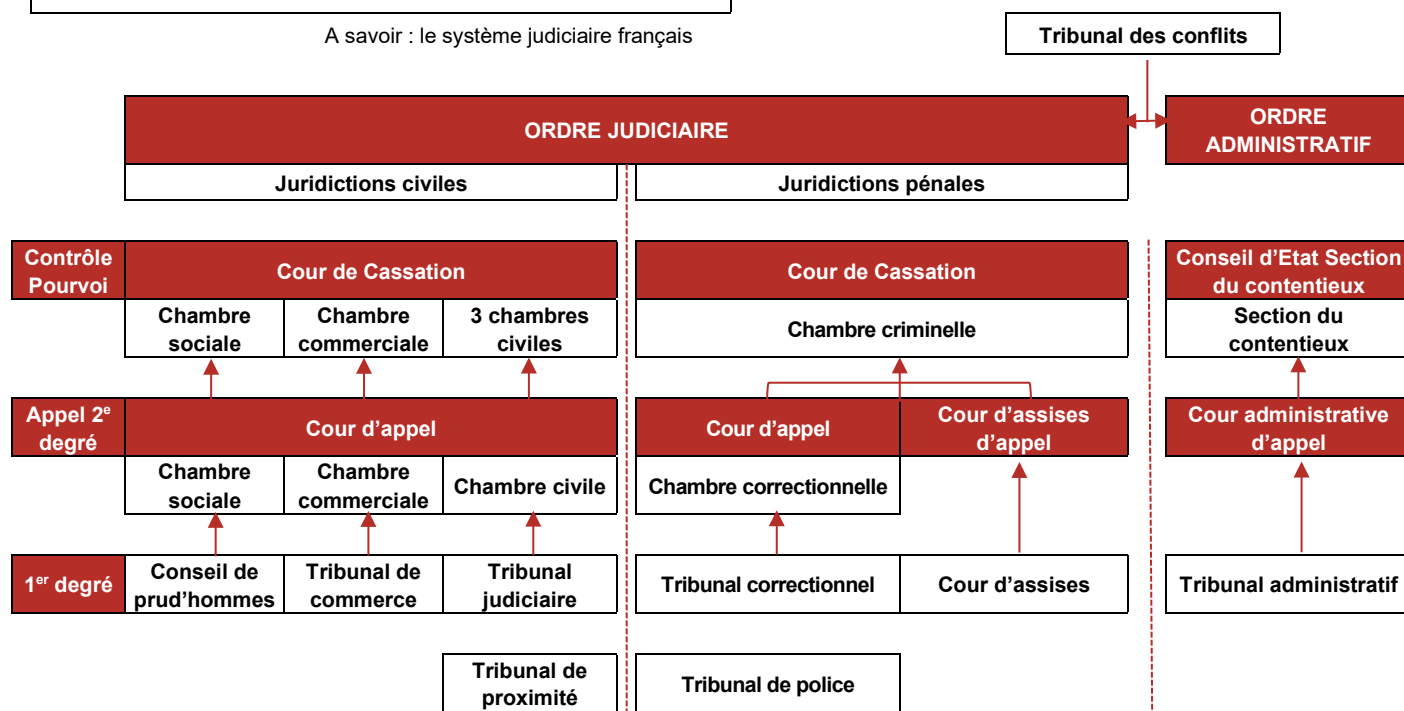
Étape 4

Vous obtenez une prise en charge des frais et honoraires
jusqu'à 35 000 € par litige⁺ (plafonds détaillés dans la partie 7.5).

Étape 5

Votre avocat vous accompagne durant toute la procédure
et vous conservez la conduite de votre procès.
Jusqu'à l'exécution des décisions, nous restons à votre
disposition pour vous assister.

A savoir : le système judiciaire français



7.5 LES FRAIS PRIS EN CHARGE

JURIDICTIONS	MONTANTS T.T.C.
Assistance à une mesure d'instruction ou d'expertise	320 € par mesure ou par réunion d'expertise
Assistance devant toutes sortes de commissions	320 € par affaire
Démarches amiables non abouties	
Consultation écrite	
Service d'Aide au Recouvrement des Victimes (SARVI)	320 € par affaire plaidée
Commission d'indemnisation des victimes d'infraction (CIVI)	
Juridiction statuant en référé, en expertise ou en provision	415 € par ordonnance
Conciliation devant le Conseil des Prud'hommes	
Audience de départage suite à bureau de conciliation	
Tribunal de Police	630 € par affaire plaidée
Tribunal Judiciaire	830 € par affaire plaidée
Décisions du 1 ^{er} Président du TJ / Décisions du 1 ^{er} Président du CA /	830 € par affaire
Tribunal/Chambre de proximité	
Assistance à conciliation / médiation (civile et conventionnelle) / procédure participative	830 € par affaire
Juge des contentieux de la protection	
Audience de départage à l'issue d'une audience prud'homale	830 € par affaire plaidée
Autres juridictions de 1 ^{ère} instance françaises non explicitement prévues	
Tribunal pour enfants	630 € si contravention et 830 € si délit/par affaire plaidée
Médiation pénale	
Pôle social du Tribunal judiciaire	830 € par affaire plaidée
Appel d'une ordonnance de référé	
Tribunal Correctionnel	
Tribunal Administratif	
Tribunal Paritaire des Baux Ruraux	
Tribunal de Commerce	
Conseil des Prud'hommes	
Cour d'Appel	
Cour de Cassation	1 550 € par pourvoi
Conseil d'État	1 550 € par recours
Cour d'Assises	4 770 € par affaire plaidée
Transaction amiable menée à son terme par l'intermédiaire d'un avocat	830 € par transaction
Plafond	35 000 €

Ce que nous ne prenons jamais en charge :

- Les condamnations en principal et intérêts.
EXEMPLE : dans le cadre d'un litige⁺, si le tribunal vous condamne à une obligation de payer un dédommagement, nous prenons en charge les frais de justice mais pas le montant du dédommagement.
- Les amendes pénales ou civiles et pénalités de retard.
- La rédaction d'actes juridiques.
- Les dommages et intérêts et autres indemnités compensatoires,
- Les condamnations au titre des articles 700 du Code de Procédure Civile, 375 et 475-1 du Code de Procédure Pénale et L.761-1 du Code de Justice Administrative.
- Les enquêtes pour identifier ou retrouver l'adversaire.

7.6 LES EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES EN CAS DE LITIGES

Ce que votre contrat ne garantit jamais :

Ce que nous ne garantissons jamais :

Les litiges⁺ dont vous avez connaissance avant la souscription du contrat.

Les litiges⁺ résultant :

- Des pertes et dommages causés par une atteinte à un système de traitement automatisé de données, d'une cyber-attaque, de toute indisponibilité, altération ou destruction, perte de vos informations contenues sur votre système informatique⁺, d'un acte de malveillance informatique⁺ (dont virus et déni de service⁺), d'une erreur humaine⁺, de la reconstitution des médias, de la divulgation des informations et les pertes ou vol de données liées aux effets du courant⁺.
- De poursuites pénales exercées contre vous devant les Cours d'Assises.
- Les dommages provenant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'assuré⁺ conformément à l'article L.113-1 du Code des assurances.
- De la guerre étrangère, de la guerre civile, d'émeutes, de mouvements populaires, d'actes de terrorisme ou de sabotage commis dans le cadre d'actions concertées.
- De votre participation à l'expression d'opinions politiques, syndicales, religieuses.
- De la vie salariée autres que les conflits individuels du travail avec votre employeur ; des conflits collectifs de travail ; des ruptures conventionnelles de contrat de travail.
- De l'administration d'association, de société civile ou commerciale, de la détention de parts, d'actions de sociétés ou de valeurs mobilières.
- En matière de copropriété, d'une activité de syndic bénévole ou de membre du conseil syndical pour les actes effectués dans le cadre de ces fonctions.
- Du domaine fiscal, sauf disposition contraire décrite dans le paragraphe 7.2 LES DOMAINES COUVERTS PAR VOTRE CONTRAT.
- Du domaine douanier.
- De la protection des brevets et des droits d'auteur.
- Du droit des personnes, du droit de la famille et des titres de séjour (livre 1er du Code Civil) à l'exception des litiges⁺ relevant du paragraphe 7.2 LES DOMAINES COUVERTS PAR VOTRE CONTRAT.
- En droit de la famille, du versement de pensions alimentaires ; à des demandes de subsides ou à l'autorité parentale.
- De la rupture d'un mariage, d'une relation de concubinage ou d'un pacte civil de solidarité, au divorce y compris le divorce par consentement mutuel.
- En matière de contrat de bail, des différends relatifs à l'expulsion et au recouvrement des loyers et charges.
- D'engagements de caution ou avals que vous avez donnés en dehors du cadre familial ou pour des actes concernant une activité professionnelle, de mandats que vous avez reçus.
- Les litiges⁺ résultant des travaux de construction, rénovation, réhabilitation, les travaux immobiliers intérieurs ou extérieurs, soumis
 - soit à la délivrance d'un permis de construire ou de démolir,
 - soit au régime de la déclaration préalable, ainsi que ceux soumis à l'assurance obligatoire au sens de la loi du 4 janvier 1978 et ceux décrits aux articles 606, 1792 et 1231-1 du Code civil.
- D'une situation qui nécessiterait un bornage amiable ou judiciaire, à l'exception du bornage qui

serait rattaché à un domaine garanti.

- De votre participation en tant que concurrent à des épreuves sportives motorisées.
- D'une situation dans laquelle vous êtes en infraction avec une obligation légale d'assurance.
- Toutes les condamnations, les amendes et accessoires, ainsi que toute représentation devant les juridictions, lorsque :
 - Le dépistage d'imprégnation alcoolique⁺ réalisé établit un taux d'alcoolémie supérieur à la limite fixée par le Code de la route.
 - Vous ou toute autre personne assurée êtes sous l'influence de substances ou plantes classées comme stupéfiants à la date du sinistre⁺ tels que listés à l'arrêté du 22 février 1990.
 - Vous ou toute personne assurée refusez de vous soumettre au dépistage d'imprégnation alcoolique⁺ ou aux substances ou plantes classées comme stupéfiants à la date du sinistre⁺, tels que listés à l'arrêté du 22 février 1990.
- D'une poursuite liée à une contravention sanctionnée par le paiement d'une amende forfaitaire.

8 • LES MODALITÉS D'INTERVENTION

Consultez votre sommaire p.2 >

+ Retrouvez vos définitions p.4 >

8.1 LE FONCTIONNEMENT DE NOTRE INTERVENTION

Comment intervenons-nous lors d'une démarche amiable ?

Dans le cadre d'une démarche amiable, que vous soyez demandeur ou défendeur, nous prenons en charge les frais et les honoraires nécessaires au règlement du litige⁺, dans la limite des montants garantis par votre contrat (voir le barème des frais pris en charge en partie 7.5).

Lorsque le litige⁺ est résolu à l'amiable en votre faveur, la partie adverse doit reconnaître sa responsabilité et vous indemniser directement sur la base du montant du préjudice que vous aurez estimé seul ou avec l'aide d'un expert.

Comment intervenons-nous lors d'une procédure judiciaire ?

En cas d'impossibilité de trouver une solution amiable, votre juriste dédié analyse les aspects juridiques de votre situation et détermine avec vous la meilleure conduite à adopter pour défendre vos intérêts selon votre situation :

- Si vous souhaitez obtenir réparation auprès d'un tiers⁺, vous pouvez consulter un avocat pour juger de l'opportunité d'assigner la partie adverse ou entamer directement une action en justice.
- Si vous avez besoin d'être défendu, il évalue votre responsabilité et vous confirmera (ou non) qu'il est en mesure de vous accompagner sur les bases des documents que vous lui aurez transmis.

EXEMPLE :

- Vous avez percuté une barrière sur la route en état d'ivresse. Nous n'intervenons pas pour défendre vos intérêts.
- Au terme d'un contrat de location, des dégradations sont constatées lors de l'état des lieux de sortie. Vous refusez de restituer le dépôt de garantie au locataire afin de pouvoir remettre votre appartement en état (réfection des peintures, mobilier abîmé, parquet abîmé, etc.). Ce dernier conteste la retenue de son dépôt de garantie. Si aucune solution amiable n'a pu être trouvée au préalable, nous vous accompagnons dans la résolution du litige⁺.

Nous prenons en charge les frais engagés (avec notre accord), pour vérifier la réalité de votre litige⁺, ou en faire la constatation y compris les frais d'expertise judiciaire destiné à établir le bien fondé de votre réclamation.

À savoir

Vous devez recueillir notre accord préalable pour engager une action, saisir votre conseil ou diligenter toute mesure d'instruction. Dans le cas contraire, sauf mesures conservatoires urgentes et appropriées, vous perdez tout droit à prise en charge sur les frais déjà engagés.

EXEMPLE : Les mesures conservatoires servent souvent à préserver les éléments de preuve (exemple : constat d'huissier). Ainsi, si le litige⁺ porte sur la dégradation de votre appartement par un locataire, vous devez laisser les preuves d'une dégradation pour permettre à l'expert de juger la situation. En revanche, vous devez faire en sorte que les dommages ne s'aggravent pas.

À l'occasion d'un litige⁺ garanti, nous prenons en charge, dans la limite des montants garantis par votre contrat (voir partie 7) :

- Les frais que vous avez engagés antérieurement à la déclaration de sinistre⁺ dès lors que vous pouvez justifier d'une urgence à les avoir engagés.

EXEMPLE : les frais engagés pour constater les dommages antérieurement à la déclaration du litige⁺.

- Les frais engagés pour la procédure judiciaire, c'est-à-dire les frais de justice, les dépens⁺ ainsi que les honoraires d'avocat à concurrence du plafond de garantie⁺ fixé à 35 000 € par sinistre⁺. Ces plafonds comprennent les frais divers (déplacement, secrétariat et photocopies) ainsi que les impôts et taxes :

- En cas de libre choix de l'avocat, si la partie adverse est condamnée, les indemnités allouées au titre de l'article 700 du Code de Procédure Civile, 375 et 475-1 du Code de Procédure Pénale et L. 761-1 du Code de Justice Administrative vous sont attribuées en priorité et à concurrence des sommes restant à votre charge si notre remboursement est inférieur aux honoraires réellement payés.

- En cas de choix d'un avocat collaborateur habituel de BPCE Assurances IARD, nous réglons tous les frais qui seront remboursés par la partie adverse si elle est condamnée (remboursement des dépens⁺ et autres charges d'expertise restant à notre charge).

Quels documents devez-vous nous fournir ?

À l'occasion d'un litige⁺, vous devez nous apporter les éléments de preuve de votre préjudice en nous fournissant tous les documents nécessaires à l'instruction de votre dossier.

EXEMPLE : Des e-mails, un contrat ou tout document écrit échangés avec la partie adverse ou encore des photos si vous le pouvez afin de matérialiser le litige⁺.

8.2 LES DÉLAIS D'INTERVENTION

Si vous décidez de saisir l'avocat de votre choix, le remboursement des frais et honoraires s'effectuera sur présentation d'une facture acquittée (dans la limite du barème de votre contrat), dans un délai de 10 jours en moyenne, à compter de la réception de cette dernière.

À savoir

Vous avez aussi la possibilité de consentir une délégation d'honoraire à votre avocat permettant à celui-ci de nous adresser directement sa facture des frais et honoraires (dans la limite du barème de votre contrat) que nous réglerons directement.

En cas de libre choix de l'avocat ou d'avocat collaborateur habituel de BPCE, vous êtes remboursés en priorité et à concurrence des sommes restées à votre charge. Le solde revient à BPCE Assurances IARD.

8.3 LA SUBROGATION

Les indemnités qui pourraient vous être allouées au titre de l'article 700 du Code de Procédure Civile, 375 et 475-1 du Code de Procédure Pénale et L. 761-1 du Code de Justice Administrative vous reviennent prioritairement à hauteur des dépenses que vous avez effectuées, que vous pouvez justifier et qui resteraient à votre charge.

Dans tous les cas, les sommes allouées au titre des dépens⁺ d'instance (frais liés aux instances, actes et procédures d'exécution) nous seront remboursées.

Toutefois, en cas de libre choix de l'avocat, les sommes visées ci-dessus vous sont attribuées en priorité et à concurrence des sommes restant à votre charge si notre remboursement est inférieur aux honoraires réellement payés.

8.4 CE QUI N'EST JAMAIS PRIS EN CHARGE

Ce que votre contrat ne garantit jamais.

- Les condamnations en principal et intérêts.

EXEMPLE : dans le cadre d'un litige⁺, si le tribunal vous condamne à une obligation de payer un dédommagement, nous prenons en charge les frais de justice mais pas le montant du dédommagement.

- Les amendes pénales ou civiles et pénalités de retard.
- La rédaction d'actes juridiques.
- Les dommages et intérêts et autres indemnités compensatoires,
- Les condamnations au titre des articles 700 du Code de Procédure Civile, 375 et 475-1 du Code de Procédure Pénale et L.761-1 du Code de Justice Administrative.
- Les enquêtes pour identifier ou retrouver l'adversaire.

9 LE CADRE RÉGLEMENTAIRE DE VOTRE CONTRAT

Consultez votre sommaire p.2 >

+ Retrouvez vos définitions p.4 >

Votre contrat Assurance Protection Juridique se compose :

- Des Conditions Générales⁺ qui présentent l'ensemble des garanties proposées.
- Des Conditions Particulières⁺ qui précisent les caractéristiques de votre contrat.

Il est régi par le Code des Assurances

La langue du contrat est le français et le contrat est soumis au droit français.

9.1 VOS DROITS EN CAS DE RENONCIATION

Conformément à l'article L.112-2-1 du Code des assurances, toute personne physique ayant conclu à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle un contrat à distance dispose d'un délai de 14 jours calendaires révolus pour renoncer par lettre ou tout support durable tel que l'e-mail, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités.

Conformément à l'article L.112-9 du même Code, cette faculté de renonciation peut également être exercée par toute personne physique faisant l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle.

Pour ce faire, vous devez envoyer au siège social de BPCE Assurances IARD, une lettre ou tout support durable (tel que l'e-mail), selon le modèle proposé ci-dessous.

Modèle :

Je soussigné(e) (nom et prénom)____, né(e) le ____ / ____ / ____, demeurant _____ déclare renoncer expressément au contrat de Protection Juridique n° ____ que j'ai souscrit le ____ / ____ / ____ auprès de _____, et demande le remboursement des sommes versées.

Fait à : _____, le ____ / ____ / ____ . Signature :

Précédée de la mention manuscrite « lu et approuvé ».

Les sommes versées à la souscription seront alors intégralement restituées dans un délai de 30 jours à compter de la réception de cette lettre.

Conformément à la législation en vigueur, le droit de renonciation ne s'applique pas en cas de mise en œuvre du contrat (versement d'une prestation), à la demande expresse de l'assuré⁺, pendant le délai légal de renonciation.

9.2 LE DÉLAI POUR ENGAGER UNE ACTION ET LA PRESCRIPTION

Conformément aux dispositions prévues par l'article **L. 114-1 du Code des assurances**, toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L. 125-1, sont prescrites par cinq ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fausse 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.

Conformément aux dispositions de l'article **L114-2 du Code des assurances**, la prescription peut être 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 ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés 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.

Conformément aux dispositions de l'article **L. 114-3 du Code des assurances**, 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.

Causes ordinaires d'interruption de la prescription (articles 2240 à 2246 du Code civil).

La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription.

La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.

Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure.

L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance.

L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée.

Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée.

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 interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des

autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers.

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution.

9.3 LA LOI DU CONTRAT

Les parties choisissent d'un commun accord d'utiliser la langue française durant leurs relations précontractuelles et contractuelles et de rédiger les présentes dispositions contractuelles en langue française.

La loi applicable à la présente convention est la loi française. Les tribunaux compétents sont les tribunaux français.

9.4 L'AUTORITÉ DE CONTRÔLE

Les sociétés d'assurances sont soumises à l'**Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR)**, 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS CEDEX 09

9.5 VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Dans le cadre de la signature et de l'exécution du présent contrat d'assurance, et plus généralement de notre relation, BPCE Assurances IARD, recueille et traite des données à caractère personnel vous concernant et concernant les personnes physiques intervenant dans le cadre de cette relation (Souscripteur/adhérent, assuré⁺, bénéficiaire d'une assurance, représentant légal, mandataire social, héritier ou ayant droit...). Les informations vous expliquant pourquoi et comment ces données sont utilisées, combien de temps elles seront conservées ainsi que les droits dont vous disposez sur vos données figurent dans notre Notice d'information sur le traitement des données à caractère personnel. Vous pouvez y accéder à tout moment, sur notre site internet :

<https://www.assurances.groupebpce.com/ntx-organization/bpce-assurances>

ou en obtenir un exemplaire auprès de votre agence.

BPCE Assurances IARD assurera la mise à jour régulière de la notice d'information en cas d'évolution des traitements de vos données personnelles. Les coordonnées pour exercer vos droits en matière de protection des données, sont mentionnées ci-dessous :

Délégué à la Protection des Données

BPCE Assurances IARD

Direction Conformité

7, Promenade Germaine Sablon

CS 11440 – 75709 Paris Cedex 13

Ou par mail : assur-nonvie-dpo@bpce.fr

En cas de désaccord persistant concernant le traitement de vos données personnelles, vous pouvez porter réclamation auprès de l'autorité compétente en France, la CNIL : www.cnil.fr.

9.6 LA SOUSCRIPTION EN LIGNE DE PRODUITS D'ASSURANCE

Pour souscrire aux produits d'assurance via le service de banque en ligne, vous acceptez et reconnaissez que l'utilisation de la signature électronique et l'utilisation de vos codes d'accès valent consentement à la conclusion du présent contrat d'assurance. Les conditions d'utilisation du service de banque en ligne sont régies par les Conditions Générales⁺ de votre convention de compte de dépôt et services associés de votre banque.



APPELEZ LE

09 69 32 31 73

Service gratuit
+ prix appel

en cas de sinistre, de question d'ordre juridique ou sur les garanties de votre assurance.

