



Protection Juridique

# Conditions générales Résoluo Pro



Donnez-vous le droit

Juin 2018

 assurance **citoyenne**

## PRÉAMBULE

---

### Résoluo Pro

est une gamme évolutive de 3 formules conçues selon le cycle de vie de votre entreprise :

#### Résoluo Pro Perspective

#### Résoluo Pro Équilibre

#### Résoluo Pro Envergure

Cette gamme vous garantit dans le cadre de la création de votre entreprise ou de l'exercice de votre activité professionnelle déclarée.

Ces Conditions Générales présentent séparément les dispositions spécifiques à chacune des 3 formules et les garanties qui s'y rattachent, puis les dispositions générales applicables à l'ensemble de la gamme. **Elles sont soumises aux dispositions du Code des assurances.**

Les mots ou expressions soulignés ainsi que les termes « nous » et « vous » sont définis dans le lexique situé en fin de document.

#### **Votre contrat d'assurance de protection juridique Résoluo Pro se compose :**

- des présentes Conditions générales ;
- des Conditions particulières qui précisent la formule et les éventuelles options que vous avez souscrites, la date de prise d'effet de votre contrat et complètent ou dérogent aux Conditions générales.

# SOMMAIRE

---

Chapitre	Page	Article
<b>Résoluo Pro Perspective</b>	3	1. L'accès aux garanties
	3	2. Les garanties
	3	2.1. La prise en charge financière
	3	2.2. La prévention juridique
	4	2.3. L'information sur les aides financières
	4	2.4. La garantie Joker
<b>Résoluo Pro Equilibre</b>	5	1. L'accès aux garanties
	5	2. Les garanties
	5	2.1. La prévention juridique
	5	2.2. L'information sur les aides financières
	6	2.3. L'aide à la résolution des litiges
	10	2.4. La garantie Joker
	10	2.5. La territorialité
10	2.6. Nos engagements financiers	
<b>Résoluo Pro Envergure</b>	13	1. L'accès aux garanties
	13	2. Les garanties
	13	2.1. La prévention juridique
	14	2.2. L'information sur les aides financières
	14	2.3. L'aide à la résolution des litiges
	18	2.4. La garantie Joker
	18	2.5. La territorialité
19	2.6. Nos engagements financiers	
<b>Les options</b>	22	1. L'option « Sites supplémentaires »
	22	2. L'option « Biens immobiliers locatifs »
	22	3. L'option « Travaux immobiliers et construction »
	22	4. L'option « Doublement de la prise en charge financière »
	23	5. L'option « Protection vie privée »
	23	5.1. La prévention juridique
	23	5.2. L'aide à la résolution des litiges
	26	5.3. La territorialité
<b>Les dispositions générales</b>	27	1. Les conditions de notre prise en charge
	27	1.1. Les conditions de garantie
	27	1.2. La prescription
	28	1.3. Causes de déchéance de garantie
	28	1.4. Absence de garantie si nous nous exposons à des sanctions
	28	1.5. Subrogation

Chapitre	Page	Article
Les dispositions générales (suite)	28	2. Nos obligations protégeant vos intérêts
	28	2.1. Répondre aux exigences de l'autorité de contrôle prudentiel et de résolution (A.C.P.R.)
	28	2.2. Respecter le secret professionnel
	28	2.3. Vous informer de vos droits en cas de conflit d'intérêts
	29	2.4. Vous rappeler les prérogatives qui vous sont offertes en cas de désaccord concernant le fondement de vos droits ou les mesures à prendre
	29	2.5. Traiter vos réclamations
	29	3. La vie du contrat
	29	3.1. Prise d'effet et durée de votre contrat
	30	3.2. Règles de preuve en cas de souscription par Internet
	30	3.3. Règles d'utilisation des Services numériques
	35	3.4. Droit de renonciation
	36	3.5. Evolution des éléments monétaires et de la cotisation
	36	3.6. Paiement de la cotisation et des taxes
	36	3.7. Résiliation du contrat
6. Lexique	38	

# RÉSOLUO PRO PERSPECTIVE

---

## 1. L'accès aux garanties

Une question juridique, une question pratique ?

Vous pouvez contacter nos juristes sur simple appel téléphonique du lundi au vendredi de 9 h 30 à 21 h et le samedi de 14 h 30 à 19 h 30, sauf jours fériés, au numéro figurant aux Conditions particulières de votre contrat.

Dans votre intérêt, contactez-nous au plus tôt. Nous vous aiderons ainsi à préserver vos droits.

## 2. Les garanties

### 2.1. La prise en charge financière

La prise en charge financière dans le cadre du présent contrat s'établit selon les montants mentionnés aux articles 2.2.2. et 2.4. pages 3 et 4 des présentes Conditions générales. Ces montants sont ceux en vigueur pour l'année 2018. Ils sont indexés sur l'indice de référence (valeur 102,29 au 1<sup>er</sup> août 2017), et sont calculés hors taxes. La prise en charge financière s'effectue selon les modalités suivantes : vous réglez toutes taxes comprises les frais et honoraires exposés et nous vous remboursons hors taxes. Toutefois, si vous n'êtes pas assujetti à la TVA, ces montants sont majorés de la TVA en vigueur au jour de la facturation.

### 2.2. La prévention juridique

En prévention d'un éventuel litige et pour vous aider à contourner au mieux toutes difficultés juridiques, nous nous engageons à vous délivrer de :

#### 2.2.1. L'information juridique par téléphone

Nous vous renseignons sur vos droits et obligations pour toute problématique liée à la création de votre entreprise.

Nos juristes vous délivrent une information juridique et pratique **dans tous les domaines du droit français et du droit monégasque** et vous orientent sur les démarches à entreprendre.

Nous mettons à votre disposition des modèles de statuts, de lettres, de contrats de travail ou d'apprentissage, de baux commerciaux ou professionnels, ainsi que des formulaires types. Ces documents vous aideront au cours des différentes étapes de la création de votre entreprise.

#### 2.2.2. L'analyse juridique des contrats

Nous vous assistons dans la lecture et la compréhension des projets de contrats et d'avenants, **rédigés en français et relevant du droit français, liés à votre activité professionnelle garantie**. **Dans l'hypothèse où nous identifions une difficulté juridique** et après avoir obtenu votre accord, nous soumettons le projet de contrat ou d'avenant à un avocat qui vous confirme par écrit sa validité juridique ou vous propose un aménagement. **Dans ce cas, nous prenons en charge ses frais et honoraires dans la limite du montant maximal de 1 174 € HT par année d'assurance** (montant indexé – valeur 2018). **Nous ne prenons pas en charge les frais et honoraires engagés sans notre accord.**

Nous analysons les aspects juridiques des projets de contrats et d'avenants suivants :

- bail commercial ;
- contrat de travail ;
- contrat de vente de biens mobiliers ;
- contrat de prestation de services.

### 2.3. L'information sur les aides financières

Vous souhaitez connaître les aides ou subventions susceptibles de vous être allouées. Nous nous engageons à vous informer sur les aides financières dont vous pouvez bénéficier. Nous vous renseignons sur la nature de ces aides et sur les démarches à entreprendre pour les obtenir.

### 2.4. La garantie Joker

Lorsque vous êtes confronté à un litige relatif à vos locaux professionnels, au droit du travail, à la protection de votre marque, ou vous opposant à un fournisseur, à un client, à un concurrent ou à l'administration, nous vous conseillons sur les démarches à entreprendre et l'action à engager. Nous vous aidons à constituer votre dossier. Nous vous proposons de vous mettre en relation avec un interlocuteur approprié: un avocat, **sous réserve d'une demande écrite de votre part**, un expert, une société de recouvrement de créances.

Vous serez alors en relation directe avec ce prestataire. Il vous fera parvenir une convention d'honoraires ou un devis et vous négocieriez avec lui ses frais ou honoraires.

Nous participerons au remboursement des frais et honoraires exposés, sur présentation d'une facture acquittée, dans la limite du montant maximal de **176 € HT par année d'assurance** (montant indexé – valeur 2018).

**La garantie Joker est limitée à un seul litige par année d'assurance.**

# RÉSOLUO PRO ÉQUILIBRE

---

## 1. L'accès aux garanties

Une question juridique, une question pratique, un litige ?

Vous pouvez contacter nos juristes sur simple appel téléphonique du lundi au vendredi de 9 h 30 à 21 h et le samedi de 14 h 30 à 19 h 30, sauf jours fériés, au numéro figurant aux Conditions particulières de votre contrat.

Dans votre intérêt, contactez-nous au plus tôt. Nous vous aiderons ainsi à préserver vos droits.

## 2. Les garanties

### 2.1. La prévention juridique

En prévention d'un éventuel litige et pour vous aider à régler au mieux toutes difficultés juridiques, nous nous engageons à vous délivrer de :

#### 2.1.1. L'information juridique par téléphone

Nous vous renseignons sur vos droits et obligations pour toute problématique liée à l'exercice de votre activité professionnelle garantie.

Nos juristes vous délivrent une information juridique et pratique **dans tous les domaines du droit français et du droit monégasque** et vous orientent sur les démarches à entreprendre.

Nous mettons à votre disposition des modèles de lettres, de contrats de travail ou d'apprentissage, de baux commerciaux ou professionnels, ainsi que des formulaires types. Ces documents vous aideront dans le cadre de votre activité professionnelle.

#### 2.1.2. L'analyse juridique des contrats

Nous vous assistons dans la lecture et la compréhension des projets de contrats et d'avenants, **rédigés en français et relevant du droit français, liés à votre activité professionnelle garantie**.

Nous analysons les aspects juridiques des projets de contrats et d'avenants suivants :

- bail commercial ;
- contrat de travail ;
- contrat de vente de biens mobiliers ;
- contrat de prestation de services.

Nous vous assistons également dans la rédaction de la convocation à un entretien préalable de licenciement ou d'un projet de lettre de licenciement, **à l'exclusion de toute vérification du caractère réel et sérieux du motif invoqué**.

**Dans l'hypothèse où nous identifions une difficulté juridique** et après avoir obtenu votre accord, nous soumettons le projet de lettre, de contrat ou d'avenant à un avocat qui vous confirme par écrit sa validité juridique ou vous propose un aménagement. Dans ce cas, nous prenons en charge ses frais et honoraires **dans la limite du montant maximal de 1 174 € HT par année d'assurance** (montant indexé – valeur 2018). **Nous ne prenons pas en charge les frais et honoraires engagés sans notre accord.**

### 2.2. L'information sur les aides financières

Vous souhaitez connaître les aides ou subventions susceptibles de vous être allouées. Nous nous engageons à vous informer sur les aides financières dont vous pouvez bénéficier. Nous vous renseignons sur la nature de ces aides et sur les démarches à entreprendre pour les obtenir.

## 2.3. L'aide à la résolution des litiges

### 2.3.1. Les prestations

Pour trouver une solution adaptée à votre litige garanti et défendre au mieux vos intérêts, **sous réserve que le montant des intérêts en jeu soit supérieur à 407 € HT** (montant indexé - valeur 2018), nous nous engageons à :

#### 2.3.1.1. Vous conseiller

Nous analysons les aspects juridiques de la situation litigieuse. Nous vous délivrons un conseil personnalisé en vue de sa résolution et identifions la stratégie à adopter.

Nous vous aidons ainsi à prendre la meilleure décision sur la conduite à tenir.

#### 2.3.1.2. Rechercher une solution amiable

En concertation avec vous et si l'action est opportune, nous intervenons directement auprès de votre adversaire pour lui exposer notre analyse de l'affaire et lui rappeler vos droits.

Néanmoins, au regard de la nature de votre litige, nous pourrions être amenés à déléguer sa gestion à un prestataire externe si cela est opportun.

Par ailleurs, si vous êtes ou si nous sommes informés que la partie adverse est assistée ou représentée par un avocat, la législation impose que vous soyez assisté ou représenté dans les mêmes conditions. À ce titre, vous disposez du libre choix de votre avocat.

Lorsque votre litige nécessite le recours à une expertise amiable ou à un constat d'huissier, nous faisons appel à des prestataires spécialisés avec lesquels nous travaillons habituellement et dont nous définissons la mission.

#### 2.3.1.3. Assurer votre défense judiciaire

En demande comme en défense, nous vous assistons dans la mise en œuvre d'une action en justice si la démarche amiable n'aboutit pas, si les délais sont sur le point d'expirer ou si vous avez reçu une assignation et devez être défendu. **Nous intervenons sous réserve de l'opportunité d'une telle action**. Vous avez la maîtrise de la direction du procès.

Vous disposez du libre choix de votre avocat. À ce titre, vous pouvez saisir un avocat de votre connaissance après nous en avoir informés et nous avoir communiqué ses coordonnées.

Vous pouvez également, si vous en formulez la demande écrite, choisir l'avocat que nous vous proposons pour sa compétence dans le domaine concerné ou sa proximité. Dans les 2 cas, vous négociez avec lui le montant de ses frais et honoraires dans le cadre d'une convention d'honoraires.

Dès l'introduction d'une action en justice, l'avocat choisi devient votre principal interlocuteur.

Vous devez nous informer de l'état d'avancement de votre litige en nous communiquant les pièces essentielles (exemples : assignation, décision de justice).

#### 2.3.1.4. Faire exécuter la décision rendue

Dans le cadre de votre défense judiciaire, lorsque la procédure engagée aboutit favorablement, nous faisons procéder à l'exécution de la décision de justice si la partie adverse est identifiée, localisable et solvable. L'insolvabilité de la partie adverse peut résulter d'un procès-verbal de carence dressé par huissier, de l'absence de domicile fixe, d'une procédure de surendettement ou d'une procédure de liquidation judiciaire.

#### 2.3.1.5. Vous mettre en relation avec une société spécialisée

En cas d'atteinte à votre e-réputation et à **condition que l'action soit opportune** nous vous mettons en relation avec une société spécialisée que nous avons missionnée et dont nous prenons en charge la rémunération **dans la limite du montant maximal de 2 040 € HT par litige et par année d'assurance** (montant indexé – valeur 2018).

Cette société aura pour mission, d'une part, de procéder à la suppression des liens désignés par vos soins et, d'autre part, de rechercher les copies de ceux – ci présents au jour de la déclaration, **sous réserve des limitations techniques afférentes à Internet**. Cette action s'appelle le nettoyage.



Dans l'hypothèse où la suppression des liens désignés par vos soins est impossible et à **condition que vous ayez déposé plainte**, la société spécialisée dans l'e-réputation créera du contenu qui sera référencé dans les premières pages des principaux moteurs de recherches. L'objectif de ce nouveau contenu sera de faire reculer l'information préjudiciable dans les résultats des principaux moteurs de recherches. Cette action s'appelle le noyage.

**Notre obligation et celle de la société spécialisée dans l'e-réputation de procéder au nettoyage ou au noyage constituent une obligation de moyens et non de résultat.**

**Ainsi, nous nous engageons à mettre en œuvre tous les moyens utiles à la bonne fin de l'opération sans garantir que le résultat escompté soit nécessairement atteint.**

**La prestation de mise en relation avec une société spécialisée en cas d'atteinte à votre e-réputation vous est acquise quel que soit le lieu où est domiciliée la personne responsable de l'information préjudiciable.**

#### 2.3.1.6. Prendre en charge les frais et honoraires liés à la résolution du litige

À l'occasion d'un litige garanti, nous prenons en charge :

- les coûts des actes d'huissier **que nous avons engagés** ;
- les frais et honoraires d'experts, y compris d'experts-comptables, **que nous avons engagés**, ou qui résultent d'une expertise diligentée sur décision de justice ;
- les frais et honoraires d'un médiateur **que nous avons engagés ou que les tribunaux ont désigné** ;
- la rémunération de la société spécialisée que nous avons engagée au titre de la garantie Protection en cas d'atteinte à l'e-réputation ;
- les dépens y compris ceux mis à votre charge par le juge ;
- les frais et honoraires d'avocat.

Ces frais et honoraires sont pris en charge **dans la limite des montants maximaux de prise en charge et des montants maximaux de prise en charge des frais et honoraires d'avocat figurant page 10 et suivantes des présentes Conditions générales.**

#### **NOUS NE PRENONS PAS EN CHARGE LES FRAIS SUIVANTS :**

- les frais proportionnels mis à votre charge en qualité de créancier ;
- les honoraires de résultat des mandataires fixés en fonction de l'intérêt en jeu ou en fonction du résultat définitif ou espéré des démarches engagées ;
- les frais irrépétibles engagés par la partie adverse et mis à votre charge par le juge ;
- les frais et honoraires des enquêteurs de droit privé (détectives privés) ;
- les frais et honoraires d'un avocat postulant ;
- les consignations pénales ;
- les frais de consultation ou d'actes de procédure réalisés avant la déclaration de litige sauf s'il y a urgence à les avoir demandés ;
- les frais et honoraires liés à une procédure de contrôle d'une loi déjà promulguée (question prioritaire de constitutionnalité) ;
- les frais et honoraires d'avocat pour le dépôt d'une plainte avec ou sans constitution de partie civile ;
- les frais et honoraires d'avocat intervenu dans des démarches amiables lorsque la loi n'impose pas cette assistance ou en l'absence de conflit d'intérêt ;
- les frais et honoraires d'expert portant sur la fixation, la modification ou la révision du loyer ;
- les frais et honoraires d'expert portant sur la fixation de l'indemnité d'éviction ;
- les frais et honoraires d'avocat liés à une procédure pénale de rappel à la loi ;
- les frais et honoraires d'avocat liés à une rupture conventionnelle.

#### 2.3.2. Les domaines garantis

Nous assurons la défense de vos intérêts en cas de litige lié à l'activité professionnelle garantie survenant dans les domaines énumérés ci-dessous, sous réserve des exclusions de garantie figurant page 9 des présentes Conditions générales.

### **Protection commerciale**

Vous êtes garanti en cas de litige vous opposant à l'un de vos clients, fournisseurs ou concurrents.

### **Protection administrative**

Vous êtes garanti en cas de litige vous opposant à un service public, un établissement public, une collectivité territoriale ou un organisme social.

### **Protection pénale et disciplinaire**

Vous êtes garanti lorsque vous êtes victime d'une infraction pénale dans le cadre de votre activité professionnelle. Lorsque vous êtes placé en garde à vue à la suite d'une enquête vous impliquant, nous prenons en charge les frais et honoraires de l'avocat que vous aurez choisi pour vous assister, **dans la limite du montant maximal de 1 174 € HT pour l'ensemble des interventions** (montant indexé – valeur 2018). Ces frais et honoraires seront remboursés sur présentation d'un justificatif ainsi que d'une facture acquittée pour votre assistance en cas de garde à vue. Vous êtes également garanti en cas de poursuite pour contravention ou délit devant une juridiction pénale ou lorsque vous êtes convoqué devant une commission administrative ou disciplinaire.

### **Protection pénale de vos salariés**

Les salariés de l'entreprise assurée sont garantis en cas de poursuite pour contravention ou délit devant une juridiction pénale pour des faits qui leur sont reprochés dans le cadre de leur activité salariée exercée à votre profit, **sauf opposition du souscripteur et sous réserve qu'il n'existe aucun conflit d'intérêts avec vous.**

### **Protection des locaux professionnels**

Vous êtes garanti en cas de litige vous impliquant en qualité de propriétaire ou de locataire des locaux professionnels garantis.

Par extension, la garantie est acquise à la SCI de gestion ou de location, propriétaire des locaux professionnels garantis dans laquelle vous détenez des parts sociales.

Si vous résiliez votre bail ou vendez vos locaux professionnels, vous êtes garanti en cas de litige s'y rapportant **pendant une période de 6 mois à compter de la prise d'effet de la résiliation du bail ou de la vente.**

De même, si vous louez ou achetez un **bien immobilier destiné à devenir immédiatement votre local professionnel**, vous êtes garanti en cas de litige s'y rapportant pendant la phase d'acquisition ou de signature du bail.

En cas de conflit de voisinage, vous êtes garanti **sous réserve que votre litige ait pris naissance plus de 2 mois après la prise d'effet de votre contrat.**

### **Protection en cas de travaux réalisés sur les locaux professionnels**

Vous êtes garanti en cas de litige résultant de travaux réalisés sur vos locaux professionnels garantis à condition que le coût global de ces travaux n'excède pas 4 000 € HT hors fournitures (montant non indexé) ou 7 000 € HT fournitures comprises (montant non indexé).

### **Protection des biens mobiliers professionnels**

Vous êtes garanti en cas de litige vous impliquant en qualité de propriétaire de biens mobiliers situés dans les locaux professionnels garantis et affectés à l'activité garantie, y compris le fonds de commerce.

### **Protection en cas de conflit individuel avec un salarié**

Vous êtes garanti en cas de litige vous opposant à l'un de vos salariés ou apprentis **sous réserve que ce litige ait pris naissance plus de 2 mois après la prise d'effet de votre contrat.**

### **Protection en cas d'atteinte à votre e-réputation**

Vous êtes garanti si vous êtes victime d'une atteinte à votre e-réputation sous réserve que l'atteinte soit postérieure à la prise d'effet du présent contrat et que le litige vous oppose à une personne responsable de l'atteinte.

### 2.3.3. Les exclusions de garantie

#### NOUS NE GARANTISSONS PAS LES LITIGES :

- vous opposant à l'administration fiscale, à l'URSSAF ou aux douanes ;
- liés au recouvrement de vos créances professionnelles ;
- pour lesquels vous devez payer, au titre des charges de copropriété, une quote-part des frais et honoraires exposés dans le cadre d'une action impliquant le syndicat des copropriétaires ;
- relatifs à votre qualité de propriétaire de biens immobiliers que vous donnez en location, sauf si vous avez souscrit l'option « Biens immobiliers locatifs » ;
- résultant de la délivrance d'un permis de construire ou d'une autorisation d'urbanisme que vous demandez, sauf si vous avez souscrit l'option « Travaux immobiliers et construction » ;
- vous impliquant dans le cadre de votre vie privée, sauf si vous avez souscrit l'option « Protection vie privée » ;
- vous impliquant en qualité de propriétaire ou de locataire de locaux professionnels non garantis, sauf si vous avez souscrit l'option « Sites supplémentaires » ;
- relatifs à toutes atteintes à l'environnement, pour lesquelles vous êtes mis en cause ;
- relatifs à l'aménagement de délais de paiement n'impliquant pas de votre part une contestation sur le fond ;
- relatifs aux avals ou cautionnements que vous avez donnés ;
- relatifs à l'achat, la détention, la cession et la transmission de parts sociales ou de valeurs mobilières ;
- relatifs à un conflit collectif du travail ;
- portant sur la propriété intellectuelle y compris les marques et brevets ;
- opposant les assurés entre eux ;
- relatifs à une procédure de rétablissement personnel avec liquidation judiciaire, à la mise en place à votre profit d'une procédure de sauvegarde, à un état de cessation des paiements, à votre mise en redressement ou liquidation judiciaire et à tous frais et procédures s'y rapportant ;
- découlant d'une poursuite liée à une infraction au Code de la route ;
- découlant d'une poursuite pour dol, d'un délit intentionnel au sens de l'article 121-3 du Code pénal ou pour crime. Nous vous remboursons les frais et honoraires de votre avocat restés à votre charge en fin de procédure contentieuse si la décision devenue définitive, écarte le dol ou le caractère intentionnel de l'infraction (non-lieu, requalification, relaxe). Ce remboursement s'effectue dans la limite des montants maximaux de prise en charge des frais et honoraires d'avocat figurant pages 11 et 12 des présentes Conditions générales ;
- portant sur l'usurpation de votre identité ;
- résultant d'un piratage informatique ;
- liés à une atteinte à l'e-réputation avec la complicité de l'assuré ;
- portant sur une atteinte à l'e-réputation ne comportant pas d'élément nominatif. Par élément nominatif, on entend le nom commercial, la dénomination sociale, l'enseigne, la raison sociale, la marque, le savoir-faire et les produits de l'entreprise mais aussi le nom du chef d'entreprise ;
- liés à une diffusion volontaire d'informations de données personnelles de votre part ou à une autorisation de diffusion d'informations de données personnelles que vous auriez accordée ;
- portant sur une atteinte à l'e-réputation effectuée sur un support de communication autre qu'un blog, forum de discussion, réseau social, site web ;
- portant sur des conséquences d'une atteinte à l'e-réputation c'est-à-dire toute action qui serait engagée dans le but d'obtenir la réparation d'un préjudice ne découlant pas de l'atteinte elle-même mais des conséquences y afférentes, dans l'hypothèse où aucun autre domaine de garantie du présent contrat pourrait être mis en jeu ;
- portant sur une atteinte à votre e-réputation lorsqu'ils vous opposent à une société de presse ou un journaliste ;
- liés à une atteinte à l'e-réputation constituée par une conversation, conférence, publication réalisées sur internet en utilisant des logiciels de communication instantanée avec ou sans vidéos et webcams ;
- résultant de la révision constitutionnelle d'une loi.

## 2.4. La garantie Joker

Lorsque vous êtes confronté à un litige ne relevant pas des domaines garantis, nous vous conseillons sur les démarches à entreprendre et l'action à engager. Nous vous aidons à constituer votre dossier. Nous vous proposons de vous mettre en relation avec un interlocuteur approprié: un avocat **sous réserve d'une demande écrite de votre part**, un expert, une société de recouvrement de créances. Vous serez alors en relation directe avec ce prestataire. Il vous fera parvenir une convention d'honoraires ou un devis et vous négociez avec lui ses frais ou honoraires. Sur présentation d'une facture acquittée, nous participerons au remboursement des frais et honoraires exposés **dans la limite du montant maximal de 352 € HT par année d'assurance** (montant indexé – valeur 2018). **La garantie Joker est limitée à un seul litige par année d'assurance.**

## 2.5. La territorialité

Les prestations vous sont acquises pour les litiges découlant de faits et d'événements survenus dans l'un des pays énumérés ci-après, qui relèvent de la compétence d'un tribunal de l'un de ces pays et pour lesquels l'exécution des décisions rendues s'effectue dans cette même sphère géographique:

- France et Monaco ;
- États membres de l'Union européenne au 1<sup>er</sup> janvier 2018, Andorre, Liechtenstein, Norvège, Saint-Marin, Suisse et Vatican, **et sous réserve que vous ne soyez pas domicilié depuis plus de 3 mois consécutifs dans l'un de ces pays.**

La prestation de mise en relation avec une société spécialisée en cas d'atteinte à votre e-réputation vous est acquise quel que soit le lieu où est domiciliée la personne responsable de l'information préjudiciable.

## 2.6. Nos engagements financiers

La prise en charge financière en cas litige garanti s'établit selon les montants mentionnés ci-dessous. Ces montants sont ceux en vigueur pour l'année 2018. Ils sont indexés sur l'indice de référence (valeur 102,29 au 1<sup>er</sup> août 2017), et sont calculés hors taxes. La prise en charge financière s'effectue selon les modalités suivantes: vous réglez toutes taxes comprises les frais et honoraires exposés et nous vous remboursons hors taxes. Toutefois, si vous n'êtes pas assujetti à la TVA, ces montants sont majorés de la TVA en vigueur au jour de la facturation.

### 2.6.1. Les montants maximaux de prise en charge

Notre prise en charge maximale par litige est limitée selon les montants figurant ci-dessous.

MONTANTS MAXIMAUX DE PRISE EN CHARGE PAR LITIGE		
Dans tous les domaines garantis sauf ceux énumérés ci-dessous	23 471 € HT dont 5 222 € HT pour les frais et honoraires d'expert à l'amiable et au judiciaire et 5 000 € HT pour les frais et honoraires de médiateur à l'amiable et au judiciaire	+ 2 040 € HT par <u>année d'assurance</u> pour le voyage/nettoyage en matière d' <u>atteinte</u> à l' <u>e-réputation</u> <sup>(1)</sup>
Travaux immobiliers		5 866 € HT
Litiges avec les salariés		5 866 € HT
Défense de l'assuré en cas d' <u>action de groupe</u> exercée à son encontre		8 000 € HT
<b>CES MONTANTS SONT DOUBLÉS SI VOUS SOUSCRIVEZ L'OPTION DOUBLEMENT DE LA PRISE EN CHARGE FINANCIÈRE</b>		

(1) Montant maximal de notre engagement, quel que soit le nombre de litiges déclarés en matière de Protection en cas d'atteinte à votre e-réputation sur une même année d'assurance pour la prestation de voyage/nettoyage des informations.

## 2.6.2. Les montants maximaux de prise en charge des frais et honoraires d'avocat

Notre prise en charge financière des frais et honoraires d'avocat est limitée aux montants maximaux indiqués ci-dessous. Ils comprennent les frais de secrétariat, de déplacements et de photocopies. Ils s'imputent sur les montants maximaux de prise en charge en vigueur au jour de la déclaration.

Ces montants sont applicables aux éventuelles options que vous auriez souscrites.

	MONTANT HT	
<b>Assistance</b>		
■ Garde à vue	1 174 €	Pour l'ensemble des interventions
■ Expertise judiciaire	445 €	Par réunion, y compris rédaction et réponse aux dires
■ Procédure d'instruction	445 €	Pour l'ensemble des interventions
■ Recours précontentieux en matière administrative et fiscale	600 €	Pour l'ensemble des interventions
■ Commissions diverses	600 €	Par décision
■ Démarches amiables, si l'assistance d'un avocat est imposée par la loi ou en cas de conflit d'intérêt, n'ayant pas abouti à une transaction	352 €	Par <u>affaire</u> y compris les consultations
■ Démarches amiables, si l'assistance d'un avocat est imposée par la loi ou en cas de conflit d'intérêt, ayant abouti à une transaction définitive	704 €	Par <u>affaire</u> y compris les consultations
■ Transaction en phase judiciaire ayant abouti à un protocole (y compris médiation ou conciliation sauf en matière prud'homale)	Le montant à retenir est celui qui aurait été appliqué si la procédure avait été menée à son terme devant la juridiction concernée	Par <u>affaire</u>
<b>Première instance (y compris les médiations et conciliations n'ayant pas abouti)</b>		
■ Recours gracieux - Référé - Requête	717 €	Par ordonnance
■ Tribunal de police sans constitution de partie civile de l'assuré		
■ Médiation pénale, composition pénale, comparution sur reconnaissance préalable de culpabilité	421 €	Par <u>affaire</u>
■ Tribunal de police avec constitution de partie civile de l'assuré	890 €	Par <u>affaire</u>
■ Tribunal de grande instance		
■ Tribunal des affaires de Sécurité sociale		
■ Tribunal du contentieux de l'incapacité		
■ Tribunal de commerce	1 199 €	Par <u>affaire</u>
■ Tribunal administratif		
■ Conseil de prud'hommes (y compris départage)		

■ CIVI après saisine du tribunal correctionnel, de la Cour d'assises ou suite à un protocole d'accord avec le FGA	352 €	Par <u>affaire</u>
■ Cour d'Assises	2 017 €	Par <u>affaire</u>
■ Autres juridictions de 1 <sup>ère</sup> instance non mentionnées (y compris le Juge de l'exécution, Tribunal correctionnel, Tribunal d'instance et Juge de proximité)	890 €	Par <u>affaire</u>
<b>Appel</b>		
En matière pénale (sauf Cour d'assises d'appel)	938 €	Par <u>affaire</u>
Cour d'assises d'appel	2 017 €	Par <u>affaire</u>
Toutes autres matières (y compris requête et référé)	1 199 €	Par <u>affaire</u>
<b>Hautes juridictions</b>		
■ Cour de Cassation	3 203 €	Par <u>affaire</u> y compris les consultations
■ Conseil d'État		
■ Cour de Justice de l'Union européenne		
■ Cour européenne des droits de l'homme		
<b>Défense de l'assuré en cas d'action de groupe exercée à son encontre</b>		
■ Toutes juridictions et niveaux de juridiction confondus	4 000 €	Par <u>litige</u>

**CES MONTANTS SONT DOUBLÉS SI VOUS SOUSCRIVEZ L'OPTION DOUBLEMENT DE LA PRISE EN CHARGE FINANCIÈRE**

Lorsque votre avocat sollicite le paiement d'une provision, nous pouvons verser une avance à hauteur de 50% des montants exprimés, dans la limite des sommes qui vous sont réclamées.

Le solde sera réglé sur présentation de la décision rendue, du protocole signé ou des démarches effectuées.

Lorsque vous avez des intérêts communs avec plusieurs personnes dans un même litige contre un même adversaire, nous vous remboursons au prorata du nombre d'intervenants dans ce litige dans la limite des montants définis ci-dessus.

Lorsque l'affaire est portée devant des juridictions étrangères, le montant retenu est celui de la juridiction française équivalente. À défaut, le montant applicable est celui du niveau de juridiction concerné.

# RÉSOLUO PRO ENVERGURE

---

## 1. L'accès aux garanties

Une question juridique, une question pratique, un litige ?

Vous pouvez contacter nos juristes sur simple appel téléphonique du lundi au vendredi de 9 h 30 à 21 h et le samedi de 14 h 30 à 19 h 30, sauf jours fériés, au numéro figurant aux Conditions particulières de votre contrat.

Dans votre intérêt, contactez-nous au plus tôt. Nous vous aiderons ainsi à préserver vos droits.

## 2. LES GARANTIES

### 2.1. La prévention juridique

En prévention d'un éventuel litige et pour vous aider à régler au mieux toutes difficultés juridiques, nous nous engageons à vous délivrer de :

#### 2.1.1. L'information juridique par téléphone

Nous vous renseignons sur vos droits et obligations pour toute problématique liée à l'exercice de votre activité professionnelle garantie.

Nos juristes vous délivrent une information juridique et pratique **dans tous les domaines du droit français et du droit monégasque** et vous orientent sur les démarches à entreprendre. **Lorsque nous identifions** que votre problématique doit faire l'objet d'un conseil juridique en matière de licenciement pour motif personnel ou de renouvellement de votre bail commercial et après avoir obtenu votre accord, nous vous proposons de soumettre votre demande à un avocat. Vous disposez du libre choix de votre avocat. Vous pouvez le choisir parmi ceux de votre connaissance, après nous avoir communiqué ses coordonnées ou, si vous en formulez la demande par écrit, choisir celui que nous vous proposons. Dans les 2 cas, vous négociez avec votre avocat le montant de ses frais et honoraires dans le cadre d'une convention d'honoraires. Nous vous remboursons ses frais et honoraires, sur facture acquittée, **dans la limite d'un montant maximal de 300 € HT par année d'assurance** (montant indexé – valeur 2018). **Nous ne prenons pas en charge les frais et honoraires engagés sans notre accord.**

Nous mettons à votre disposition des modèles de lettres, de contrats de travail ou d'apprentissage, de baux commerciaux ou professionnels, ainsi que des formulaires types. Ces documents vous aideront dans le cadre de votre activité professionnelle.

#### 2.1.2. L'analyse juridique des contrats

Nous vous assistons dans la lecture et la compréhension des projets de contrats et d'avenants, **rédigés en français et relevant du droit français, liés à votre activité professionnelle garantie**. **Dans l'hypothèse où nous identifions une difficulté juridique** et après avoir obtenu votre accord, nous soumettons le projet de contrat ou d'avenant à un avocat qui vous confirme par écrit sa validité juridique ou vous propose un aménagement. Dans ce cas, nous prenons en charge ses frais et honoraires **dans la limite du montant maximal de 1 174 € HT par année d'assurance** (montant indexé – valeur 2018). **Nous ne prenons pas en charge les frais et honoraires engagés sans notre accord.**

Nous analysons les aspects juridiques des projets de contrats et d'avenants suivants :

- bail commercial ;
- contrat de travail ;
- contrat de vente de biens mobiliers ;
- contrat de prestation de services.

### 2.2. L'information sur les aides financières

Vous souhaitez connaître les aides ou subventions susceptibles de vous être allouées. Nous nous engageons à vous informer sur les aides financières dont vous pouvez bénéficier. Nous vous renseignons sur la nature de ces aides et sur les démarches à entreprendre pour les obtenir.

## 2.3. L'aide à la résolution des litiges

### 2.3.1. Les prestations

Pour trouver une solution adaptée à votre litige garanti et défendre au mieux vos intérêts, **sous réserve que le montant des intérêts en jeu soit supérieur à 407 € HT** (montant indexé - valeur 2018), nous nous engageons à :

#### 2.3.1.1. Vous conseiller

Nous analysons les aspects juridiques de la situation litigieuse. Nous vous délivrons un conseil personnalisé en vue de sa résolution et identifions la stratégie à adopter.

Nous vous aidons ainsi à prendre la meilleure décision sur la conduite à tenir.

#### 2.3.1.2. Rechercher une solution amiable

En concertation avec vous et si l'action est opportune, nous intervenons directement auprès de votre adversaire pour lui exposer notre analyse de l'affaire et lui rappeler vos droits.

Néanmoins, au regard de la nature de votre litige, nous pourrions être amenés à déléguer sa gestion à un prestataire externe si cela est opportun.

Par ailleurs, si vous êtes ou si nous sommes informés que la partie adverse est assistée ou représentée par un avocat, la législation impose que vous soyez assisté ou représenté dans les mêmes conditions. À ce titre, vous disposez du libre choix de votre avocat.

Lorsque votre litige nécessite le recours à une expertise amiable ou à un constat d'huissier, nous faisons appel à des prestataires spécialisés avec lesquels nous travaillons habituellement et dont nous définissons la mission.

#### 2.3.1.3. Assurer votre défense judiciaire

En demande comme en défense, nous vous assistons dans la mise en œuvre d'une action en justice si la démarche amiable n'aboutit pas, si les délais sont sur le point d'expirer ou si vous avez reçu une assignation et devez être défendu. **Nous intervenons sous réserve de l'opportunité d'une telle action**. Vous avez la maîtrise de la direction du procès.

Vous disposez du libre choix de votre avocat. À ce titre, vous pouvez saisir un avocat de votre connaissance après nous en avoir informés et nous avoir communiqué ses coordonnées.

Vous pouvez également, si vous en formulez la demande écrite, choisir l'avocat que nous vous proposons pour sa compétence dans le domaine concerné ou sa proximité. Dans les 2 cas, vous négociez avec lui le montant de ses frais et honoraires dans le cadre d'une convention d'honoraires.

Dès l'introduction d'une action en justice, l'avocat choisi devient votre principal interlocuteur.

Vous devez nous informer de l'état d'avancement de votre litige en nous communiquant les pièces essentielles (exemples: assignation, décision de justice).

#### 2.3.1.4. Faire exécuter la décision rendue

Dans le cadre de votre défense judiciaire, lorsque la procédure engagée aboutit favorablement, nous faisons procéder à l'exécution de la décision de justice si la partie adverse est identifiée, localisable et solvable. L'insolvabilité de la partie adverse peut résulter d'un procès-verbal de carence dressé par huissier, de l'absence de domicile fixe, d'une procédure de surendettement ou d'une procédure de liquidation judiciaire.

#### 2.3.1.5. Vous mettre en relation avec une société spécialisée

En cas d'atteinte à votre e-réputation et à **condition que l'action soit opportune** nous vous mettons en relation avec une société spécialisée que nous avons missionnée et dont nous prenons en charge la **rémunération dans la limite du montant maximal de 2040 € HT par litige et par année d'assurance** (montant indexé – valeur 2018).

Cette société aura pour mission, d'une part, de procéder à la suppression des liens désignés par vos soins et, d'autre part, de rechercher les copies de ceux – ci présents au jour de la déclaration, sous réserve des limitations techniques afférentes à Internet. Cette action s'appelle le nettoyage.



Dans l'hypothèse où la suppression des liens désignés par vos soins est impossible et à condition que vous ayez déposé plainte, la société spécialisée dans l'e-réputation créera du contenu qui sera référencé dans les premières pages des principaux moteurs de recherches. L'objectif de ce nouveau contenu sera de faire reculer l'information préjudiciable dans les résultats des principaux moteurs de recherches. Cette action s'appelle le noyage.

**Notre obligation et celle de la société spécialisée dans l'e-réputation de procéder au nettoyage ou au noyage constituent une obligation de moyens et non de résultat.**

**Ainsi, nous nous engageons à mettre en œuvre tous les moyens utiles à la bonne fin de l'opération sans garantir que le résultat escompté soit nécessairement atteint.**

**La prestation de mise en relation avec une société spécialisée en cas d'atteinte à votre e-réputation vous est acquise quel que soit le lieu où est domiciliée la personne responsable de l'information préjudiciable.**

#### 2.3.1.6. Prendre en charge les frais et honoraires liés à la résolution du litige

À l'occasion d'un litige garanti, nous prenons en charge :

- les coûts des actes d'huissier que **nous avons engagés** ;
- les frais et honoraires d'experts, y compris d'experts-comptables, **nous avons engagés**, ou qui résultent d'une expertise diligentée sur décision de justice ;
- les frais et honoraires d'un médiateur **que nous avons engagés ou que les tribunaux ont désigné** ;
- la rémunération de la société spécialisée que nous avons engagée au titre de la garantie Protection en cas d'atteinte à l'e-réputation ;
- les dépens y compris ceux mis à votre charge par le juge ;
- les frais et honoraires d'avocat.

Ces frais et honoraires sont pris en charge **dans la limite des montants maximaux de prise en charge et des montants maximaux de prise en charge des frais et honoraires d'avocat figurant page 19 et suivantes des présentes Conditions générales.**

#### **NOUS NE PRENONS PAS EN CHARGE LES FRAIS SUIVANTS :**

- les frais proportionnels mis à votre charge en qualité de créancier ;
- les honoraires de résultat des mandataires fixés en fonction de l'intérêt en jeu ou en fonction du résultat définitif ou espéré des démarches engagées ;
- les frais irrépétibles engagés par la partie adverse et mis à votre charge par le juge ;
- les frais et honoraires des enquêteurs de droit privé (détectives privés) ;
- les frais et honoraires d'un avocat postulant ;
- les consignations pénales ;
- les frais de consultation ou d'actes de procédure réalisés avant la déclaration de litige sauf s'il y a urgence à les avoir demandés ;
- les frais et honoraires liés à une procédure de contrôle d'une loi déjà promulguée (question prioritaire de constitutionnalité) ;
- les frais et honoraires d'avocat pour le dépôt d'une plainte avec ou sans constitution de partie civile ;
- les frais et honoraires d'avocat intervenu dans des démarches amiables lorsque la loi n'impose pas cette assistance ou en l'absence de conflit d'intérêt
- les frais et honoraires d'expert portant sur la fixation, la modification ou la révision du loyer ;
- les frais et honoraires d'expert portant sur la fixation de l'indemnité d'éviction ;
- les frais et honoraires d'avocat liés à une procédure pénale de rappel à la loi ;
- les frais et honoraires d'avocat liés à une rupture conventionnelle.

#### 2.3.2. Les garanties

##### 2.3.2.1. Les domaines

Nous assurons la défense de vos intérêts **DANS TOUS LES DOMAINES DU DROIT** en cas de litige lié à votre activité professionnelle garantie sous réserve de l'application des limitations et des exclusions de garantie figurant ci-dessous.

### 2.3.2.2. Les limitations de garantie

#### Recouvrement des créances professionnelles

Vous êtes garanti lorsque vous êtes impliqué dans un litige vous opposant à un tiers en cas de non paiement total ou partiel d'une facture professionnelle que vous avez émise.

Cette garantie s'applique sous réserve des conditions suivantes :

■ votre créance doit être :

- **certaine**, c'est-à-dire dont l'existence n'est pas contestée ;
- **liquide**, c'est-à-dire dont le montant est déterminé ;
- **exigible**, c'est-à-dire arrivée à terme, depuis moins de 6 mois au jour de la déclaration ;

■ votre créance impayée doit être d'un montant supérieur à 350€ HT (montant non indexé) hors pénalités de retard par facture ;

■ le débiteur doit être identifié et solvable. Est considéré comme étant insolvable, le débiteur qui fait l'objet d'un état de cessation des paiements, d'une procédure de redressement ou liquidation judiciaire ou de surendettement ;

■ votre créance doit résulter d'une facture émise postérieurement à la prise d'effet du présent contrat.

**Cette garantie est limitée à 2 litiges par année d'assurance.**

#### Urssaf et Administration fiscale

Vous êtes garanti à l'occasion d'un :

- contrôle de l'URSSAF matérialisé par la réception d'un avis de vérification ou d'un redressement ;
- contrôle fiscal matérialisé par la réception d'un avis de vérification ou d'un redressement.

**Cette garantie s'applique à condition que cet avis de vérification ou ce redressement :**

- vous ait été notifié au moins 3 mois après la prise d'effet du présent contrat,
- ne découle pas d'une action frauduleuse,
- n'entraîne pas de poursuites pénales dirigées contre vous.

#### Conflit de voisinage et conflit individuel avec un salarié

Vous êtes garanti si les litiges que vous nous déclarez ont pris naissance plus de 2 mois après la prise d'effet du présent contrat.

#### Locaux professionnels

Vous êtes garanti en cas de litige portant exclusivement sur vos locaux professionnels garantis. Par extension, la garantie est acquise à la SCI de gestion ou de location, propriétaire des locaux professionnels garantis dans laquelle vous détenez des parts sociales. Si vous résiliez votre bail ou vendez vos locaux professionnels, vous êtes garanti en cas de litige s'y rapportant **pendant une période de 6 mois à compter de la prise d'effet de la résiliation du bail ou de la vente**. De même, si vous louez ou achetez un bien immobilier **destiné à devenir immédiatement votre local professionnel**, vous êtes garanti en cas de litige s'y rapportant pendant la phase d'acquisition ou de signature du bail.

#### Protection pénale de vos salariés

Les salariés de l'entreprise assurée sont garantis en cas de poursuite pour contravention ou délit devant une juridiction pénale pour des faits qui leur sont reprochés dans le cadre de leur activité salariée exercée à votre profit, **sauf opposition du souscripteur et sous réserve qu'il n'existe aucun conflit d'intérêts avec vous**.

#### Protection en cas d'atteinte à votre e-réputation

Vous êtes garanti si vous êtes victime d'une atteinte à votre e-réputation sous réserve que l'atteinte soit postérieure à la prise d'effet du présent contrat et que le litige vous oppose à une personne responsable de l'atteinte.

#### Usurpation de votre identité

Vous êtes garanti si vous êtes victime d'un usage non autorisé des éléments d'identification, y compris votre marque, ou d'authentification de votre identité par un tiers dans le but de réaliser une action frauduleuse entraînant un préjudice pour vous.

### Piratage informatique

Vous êtes garanti si vous êtes victime d'un contournement ou d'une destruction à des fins malveillantes des protections :

- des logiciels dont vous avez la propriété,
- de vos ordinateurs,
- de vos sites internet,
- de votre réseau informatique,
- de vos bases de données numériques.

### 2.3.2.3. Les exclusions de garantie

#### **NOUS NE GARANTISSONS PAS LES LITIGES :**

- concernant votre défense civile lorsque votre responsabilité est recherchée et qu'elle est déjà couverte par un contrat d'assurance ;
- vous opposant aux douanes ;
- relatifs à toutes atteintes à l'environnement, pour lesquelles vous êtes mis en cause ;
- relatifs à la reconstitution de votre comptabilité ;
- relatifs aux avals et cautionnements que vous avez donnés ;
- relatifs à l'achat, la détention, la cession et la transmission de parts sociales ou de valeurs mobilières ;
- relatifs à l'aménagement de délais de paiement n'impliquant pas de votre part une contestation sur le fond ;
- portant sur la défense des intérêts collectifs de la profession à laquelle vous appartenez ;
- opposant les assurés entre eux ;
- relatifs à une procédure de rétablissement personnel avec liquidation judiciaire, à la mise en place à votre profit d'une procédure de sauvegarde, à un état de cessation des paiements, à votre mise en redressement ou liquidation judiciaire et à tous frais et procédures s'y rapportant ;
- relatifs à un conflit collectif du travail, à l'expression d'opinions politiques, syndicales ou religieuses ;
- pour lesquels vous devez payer, au titre des charges de copropriété, une quote-part des frais et honoraires exposés dans le cadre d'une action impliquant le syndicat des copropriétaires ;
- relatifs à votre qualité de propriétaire de biens immobiliers que vous donnez en location, sauf si vous avez souscrit l'option « Biens immobiliers locatifs » ;
- résultant de la délivrance d'un permis de construire ou d'une autorisation d'urbanisme que vous demandez, sauf si vous avez souscrit l'option « Travaux immobiliers et construction » ;
- relatifs à des opérations de construction, ou à des travaux réalisés sur vos locaux professionnels garantis\* et dont le montant est supérieur à 4 000€ HT hors fournitures (montant non indexé) ou 7 000€ HT fournitures comprises (montant non indexé), sauf si vous avez souscrit l'option « Travaux immobiliers et construction » ;
- vous impliquant dans le cadre de votre vie privée, sauf si vous avez souscrit l'option « Protection vie privée » ;
- vous impliquant en qualité de propriétaire ou de locataire de locaux professionnels non garantis, sauf si vous avez souscrit l'option « Sites supplémentaires » ;
- découlant d'une poursuite liée à une infraction au Code de la route ;
- découlant d'une poursuite pour dol, d'un délit intentionnel au sens de l'article 121-3 du Code pénal ou pour crime. Nous vous remboursons les frais et honoraires de votre avocat restés à votre charge en fin de procédure contentieuse si la décision devenue définitive, écarte le dol ou le caractère intentionnel de l'infraction (non-lieu, requalification, relaxe). Ce remboursement s'effectue dans la limite des montants maximaux de prise en charge des frais et honoraires d'avocat figurant pages 20 et 21 des présentes Conditions générales ;
- portant sur la propriété intellectuelle, sous réserve des litiges relevant de l'usurpation de votre identité ;
- résultant d'un piratage informatique ayant pour origine un virus informatique ;
- liés à une atteinte à l'e-réputation avec la complicité de l'assuré ;

- portant sur une atteinte à l'e-réputation ne comportant pas d'élément nominatif. Par élément nominatif, on entend le nom commercial, la dénomination sociale, l'enseigne, la raison sociale, la marque, le savoir-faire et les produits de l'entreprise mais aussi le nom du chef d'entreprise ;
- liés à une diffusion volontaire d'informations de données personnelles de votre part ou à une autorisation de diffusion d'informations de données personnelles que vous auriez accordée ;
- portant sur une atteinte à l'e-réputation effectuée sur un support de communication autre qu'un blog, forum de discussion, réseau social, site web ;
- portant sur des conséquences d'une atteinte à l'e-réputation c'est-à-dire toute action qui serait engagée dans le but d'obtenir la réparation d'un préjudice ne découlant pas de l'atteinte elle-même mais des conséquences y afférentes, sauf dans l'hypothèse où une autre garantie du contrat pourrait être mise en jeu ;
- portant sur une atteinte à votre e-réputation lorsqu'ils vous opposent à une société de presse ou un journaliste ;
- liés à une atteinte à l'e-réputation constituée par une conversation, conférence, publication réalisées sur internet en utilisant des logiciels de communication instantanée avec ou sans vidéos et webcams ;
- résultant de la révision constitutionnelle d'une loi.

#### 2.3.2.4. L'extension de garantie en cas de cessation volontaire d'activité professionnelle

Lorsque vous avez cessé volontairement votre activité professionnelle garantie et avez obtenu votre radiation auprès de l'organisme compétent, vous bénéficiez d'un délai supplémentaire de 12 mois à compter de la prise d'effet de la résiliation du présent contrat pour nous déclarer votre litige.

Cette garantie s'applique en cas de litige, lié à votre activité professionnelle garantie, survenant dans tous les domaines du **droit sous réserve de l'application des limitations et exclusions prévues page 16 et suivantes des présentes Conditions générales.**

Vous bénéficiez alors de notre intervention dans les mêmes conditions et modalités que celles énoncées à l'article 2.3. « L'aide à la résolution des litiges » figurant page 14 et suivantes des présentes Conditions générales.

#### 2.4. La garantie Joker

Lorsque vous êtes confronté à un litige relevant d'une exclusion de garantie et non pris en charge au titre d'une limitation, nous vous conseillons sur les démarches à entreprendre et l'action à engager. Nous vous aidons à constituer votre dossier. Nous vous proposons de vous mettre en relation avec un interlocuteur approprié : un avocat sous réserve d'une demande écrite de votre part, un expert, une société de recouvrement de créances. Vous serez alors en relation directe avec ce prestataire. Il vous fera parvenir une convention d'honoraires ou un devis et vous négocieriez avec lui ses frais ou honoraires. Sur présentation d'une facture acquittée, nous participerons au remboursement des frais et honoraires exposés **dans la limite du montant maximal de 528€ HT par année d'assurance** (montant indexé – valeur 2018).

**La garantie Joker est limitée à un seul litige par année d'assurance.**

#### 2.5. La territorialité

Les prestations vous sont acquises pour les litiges découlant de faits et d'événements survenus dans l'un des pays énumérés ci-après, qui relèvent de la compétence d'un tribunal de l'un de ces pays et pour lesquels l'exécution des décisions rendues s'effectue dans cette même sphère géographique :

- France et Monaco ;
- États membres de l'Union européenne au 1<sup>er</sup> janvier 2018, Andorre, Liechtenstein, Norvège, Saint-Marin, Suisse et Vatican, et **sous réserve que vous ne soyez pas domicilié depuis plus de 3 mois consécutifs dans l'un de ces pays.**

La prestation de mise en relation avec une société spécialisée en cas d'atteinte à votre e-réputation vous est acquise quel que soit le lieu où est domiciliée la personne responsable de l'information préjudiciable.

### Extension Monde

Pour les litiges découlant de faits survenus dans un pays autre que ceux énumérés ci-dessus, notre intervention consiste à vous rembourser les frais et honoraires restés à votre charge en fin de procédure contentieuse **dans la limite du montant maximal de 5 866 € HT par litige** (montant indexé – valeur 2018) **et sous réserve des limitations financières relatives aux frais et honoraires d’avocat figurant pages 20 et 21 des présentes Conditions générales.**

Ce remboursement intervient **sur présentation des démarches effectuées, des pièces de procédure, de la décision rendue d’une part et d’une facture acquittée d’autre part.**

Cette garantie s’applique en cas de litige, lié à vos activités professionnelles garanties, survenant dans tous les domaines du droit **sous réserve de l’application des limitations et exclusions prévues page 16 et suivantes des présentes Conditions générales.**

## 2.6. Nos engagements financiers

La prise en charge financière en cas de litige garanti s’établit selon les montants mentionnés ci-dessous. Ces montants sont ceux en vigueur pour l’année 2018. Ils sont indexés sur l’indice de référence (valeur 102,29 au 1<sup>er</sup> août 2017), et sont calculés hors taxes. La prise en charge financière s’effectue selon les modalités suivantes : vous réglez toutes taxes comprises les frais et honoraires exposés et nous vous remboursons hors taxes. Toutefois, si vous n’êtes pas assujetti à la TVA, ces montants sont majorés de la TVA en vigueur au jour de la facturation.

### 2.6.1. Les montants maximaux de prise en charge

Notre prise en charge maximale par litige est limitée selon les montants figurant ci-dessous.

MONTANTS MAXIMAUX DE PRISE EN CHARGE PAR LITIGE		
Dans tous les domaines garantis sauf ceux énumérés ci-dessous	29 338 € HT dont 5 222 € HT pour les frais et honoraires d’expert à l’amiable et au judiciaire et 5 000 € HT pour les frais et honoraires de médiateur à l’amiable et au judiciaire	+ 2 040 € HT par <u>litige</u> et par <u>année d’assurance</u> pour le noyage/nettoyage en matière d’ <u>atteinte</u> à l’ <u>e-réputation</u> <sup>(1)</sup>
Travaux immobiliers	5 866 € HT	
Litiges avec les salariés	5 866 € HT	
Fiscalité et URSSAF	2 000 € par <u>litige</u> et par <u>année d’assurance</u> <sup>(2)</sup> pour l’opération de contrôle et de vérification 3 000 € par <u>litige</u> et par <u>année d’assurance</u> <sup>(2)</sup> pour la phase de redressement amiable et judiciaire	
Extension Monde	5 866 € HT	
Défense de l’assuré en cas d’ <u>action de groupe</u> exercée à son encontre	10 000 € HT	
<b>CES MONTANTS SONT DOUBLÉS SI VOUS SOUSCRIVEZ L’OPTION DOUBLEMENT DE LA PRISE EN CHARGE FINANCIÈRE</b>		

(1) Montant maximal de notre engagement, quel que soit le nombre de litiges déclarés en matière de Protection en cas d’atteinte à votre e-réputation sur une même année d’assurance pour la prestation de noyage/nettoyage des informations.

(2) Montant maximal de notre engagement financier, quel que soit le nombre de litiges déclarés sur même année d’assurance.

## 2.6.2. Les montants maximaux de prise en charge des frais et honoraires d'avocat

Notre prise en charge financière des frais et honoraires d'avocat est limitée aux montants maximaux indiqués ci-dessous. Ils comprennent les frais de secrétariat, de déplacements et de photocopies. Ils s'imputent sur les montants maximaux de prise en charge en vigueur au jour de la déclaration.

Ces montants sont applicables aux éventuelles options que vous auriez souscrites.

	MONTANT HT	
<b>Assistance</b>		
■ Garde à vue	1 409 €	Pour l'ensemble des interventions
■ Expertise judiciaire	534 €	Par réunion, y compris rédaction et réponse aux dires
■ Procédure d'instruction	534 €	Pour l'ensemble des interventions
■ Recours précontentieux en matière administrative et fiscale	720 €	Pour l'ensemble des interventions
■ Commissions diverses	720 €	Par décision
■ Démarches amiables, si l'assistance d'un avocat est imposée par la loi ou en cas de conflit d'intérêt, n'ayant pas abouti à une transaction	422 €	Par <u>affaire</u> y compris les consultations
■ Démarches amiables, si l'assistance d'un avocat est imposée par la loi ou en cas de conflit d'intérêt, ayant abouti à une transaction définitive	844 €	Par <u>affaire</u> y compris les consultations
■ Transaction en phase judiciaire ayant abouti à un protocole (y compris médiation ou conciliation sauf en matière prud'homale)	Le montant à retenir est celui qui aurait été appliqué si la procédure avait été menée à son terme devant la juridiction concernée	Par <u>affaire</u>
<b>Première instance (y compris les médiations et conciliations n'ayant pas abouti)</b>		
■ Recours gracieux - Référé - Requête	860 €	Par ordonnance
■ Tribunal de police sans constitution de partie civile de l'assuré		
■ Médiation pénale, composition pénale, comparution sur reconnaissance préalable de culpabilité	505 €	Par <u>affaire</u>
■ Tribunal de police avec constitution de partie civile de l'assuré	1 068 €	Par <u>affaire</u>
■ Tribunal de grande instance		
■ Tribunal des affaires de Sécurité sociale		
■ Tribunal du contentieux de l'incapacité		
■ Tribunal de commerce	1 440 €	Par <u>affaire</u>
■ Tribunal administratif		
■ Conseil de prud'hommes (y compris départage)		

■ CIVI après saisine du tribunal correctionnel, de la Cour d'assises ou suite à un protocole d'accord avec le FGA	422 €	Par <u>affaire</u>
■ Cour d'Assises	2 420 €	Par <u>affaire</u>
■ Autres juridictions de 1 <sup>ère</sup> instance non mentionnées (y compris le Juge de l'exécution, Tribunal correctionnel, Tribunal d'instance et Juge de proximité)	1 068 €	Par <u>affaire</u>
<b>Appel</b>		
En matière pénale (sauf Cour d'assises d'appel)	1 126 €	Par <u>affaire</u>
Cour d'assises d'appel	2 420 €	Par <u>affaire</u>
Toutes autres matières (y compris requête et référé)	1 440 €	Par <u>affaire</u>
<b>Hautes juridictions</b>		
■ Cour de Cassation	3 844 €	Par <u>affaire</u> y compris les consultations
■ Conseil d'État		
■ Cour de Justice de l'Union européenne		
■ Cour européenne des droits de l'homme		
<b>Défense de l'assuré en cas d'action de groupe exercée à son encontre</b>		
■ Toutes juridictions et niveaux de juridiction confondus	5 000 €	Par <u>litige</u>
<b>CES MONTANTS SONT DOUBLÉS SI VOUS SOUSCRIVEZ L'OPTION DOUBLEMENT DE LA PRISE EN CHARGE FINANCIÈRE</b>		

Lorsque votre avocat sollicite le paiement d'une provision, nous pouvons verser une avance à hauteur de 50 % des montants exprimés, dans la limite des sommes qui vous sont réclamées.

Le solde sera réglé sur présentation de la décision rendue, du protocole signé ou des démarches effectuées.

Lorsque vous avez des intérêts communs avec plusieurs personnes dans un même litige contre un même adversaire, nous vous remboursons au prorata du nombre d'intervenants dans ce litige dans la limite des montants définis ci-dessus.

Lorsque l'affaire est portée devant des juridictions étrangères, le montant retenu est celui de la juridiction française équivalente. À défaut, le montant applicable est celui du niveau de juridiction concerné.

## LES OPTIONS

---

Les options définies ci-dessous sont disponibles exclusivement sur les formules Résoluo Pro Equilibre et Résoluo Pro Envergure. Lorsque l'option est souscrite, elle figure expressément aux Conditions particulières de votre contrat. Ces options génèrent une surprime de votre cotisation.

### 1. L'option « Sites supplémentaires »

Cette option vous garantit en cas de litige vous impliquant en qualité de propriétaire ou de locataire de locaux professionnels supplémentaires expressément désignés aux Conditions particulières dans lesquels vous exercez votre activité professionnelle garantie.

Par extension, la garantie est acquise à la SCI de gestion ou de location, propriétaire de ces sites supplémentaires dont vous détenez des parts sociales.

En cas de conflit de voisinage, vous êtes garanti **sous réserve que votre litige ait pris naissance plus de 2 mois après la prise d'effet de la présente option.**

### 2. L'option « Biens immobiliers locatifs »

Cette option vous garantit en cas de litige vous impliquant en qualité de propriétaire, copropriétaire, co indivisaire, nu-propriétaire, usufruitier, détenteur de parts de la S.C.I. de gestion et de location propriétaire de biens immobiliers que vous donnez en location en qualité de professionnel, **à l'exclusion des litiges portant sur un patrimoine locatif que vous détenez à titre privé.**

Pour être couvert(s) par cette option, ce(s) bien(s) immobilier(s) doit :

- être désigné(s) aux Conditions particulières,
- être situé(s) en France métropolitaine.

### 3. L'option « Travaux immobiliers et construction »

Cette option vous garantit en cas de litige résultant :

- de la délivrance d'un permis de construire ou d'une autorisation d'urbanisme que vous demandez en France métropolitaine ou à Monaco ;
- de travaux réalisés sur vos locaux professionnels garantis ou sur vos biens immobiliers locatifs garantis situés en France métropolitaine ou à Monaco, quel que soit leur coût.

Par extension, la garantie est acquise à la SCI de gestion ou de location, propriétaire des locaux professionnels garantis ou des biens immobiliers locatifs garantis dont vous détenez des parts sociales.

Cette option doit être souscrite avant :

- la signature du contrat de construction si le litige porte sur l'opération de construction ;
- le dépôt de la demande de permis de construire ou d'autorisation d'urbanisme si le litige concerne la délivrance d'un permis de construire ou d'une autorisation d'urbanisme ;
- la signature du devis des travaux à réaliser si le litige porte sur l'exécution ou la non-exécution desdits travaux.

Notre prise en charge des frais et honoraires liés à la résolution de votre litige est alors limitée au montant maximal de 5 866 € HT par litige (montant indexé – valeur 2018).

### 4. L'option « Doublement de la prise en charge financière »

Cette option donne lieu au doublement de nos engagements financiers mentionnés à l'article 2. « Les garanties » page 5 et suivantes des présentes Conditions générales si vous avez souscrit le contrat Résoluo Pro Equilibre ou à l'article 2. « Les garanties » page 13 et suivantes des présentes Conditions générales si vous avez souscrit le contrat Résoluo Pro Envergure.

Cette option est applicable aux éventuelles autres options que vous auriez souscrites.



## 5. L'option « Protection vie privée »

Cette option vous garantit en cas de litige survenant dans le cadre de votre vie privée et de salarié. À ce titre, vous bénéficiez des garanties de prévention juridique et d'aide à la résolution de vos litiges définies ci-après.

### 5.1. La prévention juridique

#### 5.1.1. L'information juridique par téléphone

Pour toute question ou difficulté juridique, nous vous renseignons sur vos droits et obligations dans tous les domaines du droit français et du droit monégasque, nous vous orientons sur les démarches à entreprendre et mettons à votre disposition des modèles de lettres et des formulaires types.

#### 5.1.2. L'analyse juridique des contrats

Nous vous assistons dans la lecture et la compréhension des projets de contrats et d'avenants, **rédigés en français et relevant du droit français, liés à votre vie privée ou de salarié. Dans l'hypothèse où nous identifions une difficulté juridique** et après avoir obtenu votre accord, nous soumettons le projet de contrat ou d'avenant à un avocat qui vous confirme par écrit sa validité juridique ou vous propose un aménagement. Dans ce cas, nous prenons en charge ses frais et honoraires **dans la limite du montant maximal de 711 € HT par année d'assurance** (montant indexé – valeur 2018). **Nous ne prenons pas en charge les frais et honoraires engagés sans notre accord.**

Nous analysons les aspects juridiques des projets de contrats et d'avenants suivants :

- contrat de travail en tant que salarié ;
- contrat de travail d'une personne à domicile en tant qu'employeur ;
- contrat de prestation de service à domicile ;
- contrat de vente immobilière (dont promesse) en tant que vendeur ou acquéreur ;
- bail d'habitation en tant que bailleur ou locataire ;
- contrat de location saisonnière en tant que bailleur ou locataire ;
- contrat de séjour dans une maison de retraite ;
- contrat de prestations de loisirs.

### 5.2. L'aide à la résolution des litiges

À l'occasion d'un litige garanti, nous prenons en charge les frais et honoraires engagés pour sa résolution **dans la limite des montants maximaux de prise en charge figurant ci-dessous.**

MONTANTS MAXIMAUX DE PRISE EN CHARGE PAR <u>LITIGE</u>	
À l'amiable tous domaines	1 749 € TTC
Au Judiciaire dans tous les domaines garantis sauf ceux énumérés ci-dessous	31 945 € TTC
Travaux immobiliers Filiation Adoption	5 908 € TTC
Fiscalité Usurpation d'identité	5 908 € TTC par <u>litige</u> et par <u>année d'assurance</u> <sup>(1)</sup>
Nullité du mariage – Divorce – Rupture – Garde d'enfant(s) – Pension alimentaire – Prestation compensatoire – Obligation alimentaire – Tutelle Curatelle Sauvegarde de justice	3 720 € TTC pour l'ensemble des personnes assurées
Participation à une <u>action de groupe</u>	204 € TTC

(1) Montant maximal de notre engagement financier, quel que soit le nombre de litiges déclarés sur même année d'assurance.

Les frais et honoraires d'avocat sont quant à eux pris en charge dans la limite des montants maximaux de prise en charge des frais et honoraires d'avocats figurant pages 11 et 12 des présentes Conditions générales si vous avez souscrit le contrat Résoluo Pro Equilibre ou pages 20 et 21 des présentes Conditions générales si vous avez souscrit le contrat Résoluo Pro Envergure. Les sommes remboursés à ce titre viennent alors en déduction des montants maximaux de prise en charge.

#### 5.2.1. En phase amiable

Nous vous conseillons et recherchons une solution amiable à votre litige dans tous les domaines du droit.

Toutefois, en matière de conflit de voisinage et de conflit individuel du travail, vous êtes garanti si les litiges que vous nous déclarez ont pris naissance plus de 2 mois après la prise d'effet de la présente option.

#### 5.2.2. En phase judiciaire

Sous réserve de l'opportunité de l'action et à condition que le montant des intérêts en jeu soit supérieur à 347 € TTC (montant indexé - valeur 2018), nous vous assistons dans la mise en œuvre d'une action en justice dans tous les domaines du droit sous réserve des limitations et exclusions figurant ci-après.

##### 5.2.2.1. Les limitations de garantie en phase judiciaire

###### Voisinage

Vous êtes garanti en cas de conflit de voisinage, à condition que ce litige ait pris naissance plus de 2 mois après la prise d'effet de la présente option.

###### Travail

Vous êtes garanti en cas de conflit individuel du travail, à condition que ce litige ait pris naissance plus de 2 mois après la prise d'effet de la présente option.

###### Fiscalité

Vous êtes garanti en cas de litige portant sur un redressement ou sur une mise en recouvrement, à condition qu'elles vous aient été notifiées au moins 3 mois après la prise d'effet de la présente option.

###### Internet

Vous êtes garanti en cas de litige lié à l'achat en ligne d'un bien mobilier ou d'un service à usage privé, à condition que l'achat ait été effectué auprès d'un professionnel domicilié en France métropolitaine et hors sites de vente aux enchères.

###### Immobilier

Vous êtes garanti en cas de litige portant **exclusivement** sur les biens immobiliers garantis.

Par extension, la garantie est acquise à la SCI de gestion ou de location, propriétaire des biens immobiliers garantis dans laquelle vous détenez des parts sociales.

Si vous résiliez votre bail ou vendez votre résidence principale ou secondaire, vous êtes garanti pour les litiges se rapportant à ce bien immobilier **pendant une période de 6 mois à compter de la prise d'effet de la résiliation du bail ou de la vente**.

Si vous louez ou achetez un bien immobilier **destiné à devenir votre résidence principale ou secondaire dès l'achat ou la signature du bail**, vous êtes garanti pour les litiges s'y rapportant pendant la phase d'acquisition ou de signature du bail.

###### Successions

Vous êtes garanti en cas de litige portant sur une succession, à condition qu'elle soit ouverte au moins 6 mois après la prise d'effet de la présente option.

###### Mesures de tutelle, curatelle ou sauvegarde de justice

Vous êtes garanti en cas de litige relatif à une mesure de tutelle, curatelle ou sauvegarde de justice, que vous soyez la personne protégée ou celle en charge de la protection, à condition que le litige intervienne au moins 24 mois après la prise d'effet de la présente option.

#### Divorce – Rupture – Nullité du mariage

Vous êtes garanti en cas de litige relatif à une rupture du concubinage ou des fiançailles, à la dissolution d'un Pacte Civil de Solidarité (PACS), à une séparation de corps, à une demande en nullité du mariage, à un divorce, **à condition que le litige intervienne au moins 24 mois après la prise d'effet de la présente option.**

#### Pension alimentaire - Garde d'enfant(s) - Prestation compensatoire - Obligation alimentaire

Vous êtes garanti en cas de litige relatif à une obligation alimentaire, à une pension alimentaire, à une prestation compensatoire et à une garde d'enfant(s), **à condition que le litige intervienne au moins 24 mois après la prise d'effet de la présente option.**

#### Filiation - Adoption

Vous êtes garanti en cas de litige relatif à une filiation ou une adoption, **à condition que le litige intervienne au moins 24 mois après la prise d'effet de la présente option.**

### 5.2.2.2. Les exclusions de garantie

#### EN PHASE JUDICIAIRE, NOUS NE GARANTISSONS PAS LES LITIGES RÉSULTANT :

- d'une opposition au souscripteur ;
- de la délivrance d'un permis de construire ou d'une autorisation d'urbanisme que vous demandez ;
- d'opérations de construction, y compris en cas de vente en l'état futur d'achèvement ;
- de travaux immobiliers dont le montant est supérieur à 2 500 € TTC hors fournitures ou à 4 700 € TTC fournitures comprises ;
- de votre qualité de propriétaire de biens immobiliers que vous donnez en location ou en sous-location ;
- des avals ou cautionnements que vous avez donnés, et de mandats que vous avez reçus ;
- d'un recouvrement de vos créances ;
- d'une opposition en matière immobilière entre des associés de la SCI propriétaire du bien immobilier, entre le nu-propriétaire et l'usufruitier, entre indivisaires ;
- des donations et libéralités ;
- du choix, de l'établissement et de la modification du régime matrimonial ou de son exécution pendant le mariage ;
- de l'émancipation des mineurs ;
- de votre participation à l'administration ou à la gestion d'une association ou d'une société civile ou commerciale ;
- de la propriété intellectuelle ;
- d'une injure, d'une diffamation, d'une divulgation illégale de la vie privée ou d'une violation du droit à l'image ;
- d'une question douanière ;
- d'une usurpation d'identité par une personne assurée au titre du présent contrat ;
- de la procréation ou de la gestation pour autrui ;
- des empreintes génétiques ;
- d'une activité politique ou syndicale, d'un mandat électif ;
- d'un conflit collectif du travail ;
- d'une poursuite pour infraction aux règles de stationnement, conduite sous l'emprise de l'alcool, délit de fuite, refus d'obtempérer même en l'absence d'accident, usage de substances ou plantes classées comme stupéfiants, défaut de permis de conduire, défaut d'assurance, dépassement de plus de 40 km/heure de la vitesse autorisée ;
- de votre mise en cause pour dol ou d'une poursuite liée à un délit intentionnel au sens de l'article 121-3 du Code pénal ou à un crime. Toutefois, nous prenons en charge les honoraires de l'avocat de votre connaissance, dans l'hypothèse où la décision, devenue définitive, écarterait le dol ou le caractère intentionnel de l'infraction (non-lieu, requalification, relaxe...). Ce remboursement s'effectue dans la limite des montants maximaux de prise en charge des frais et honoraires d'avocat figurant pages 11 et 12 des présentes Conditions générales si vous avez souscrit le contrat pour Résoluo Pro Equilibre ou pages 20 et 21 des présentes Conditions générales si vous avez souscrit le contrat Résoluo Pro Envergure ;
- de la révision constitutionnelle d'une loi.

### 5.3. La territorialité

Les prestations d'aide à la résolution des litiges vous sont acquises pour les litiges découlant de faits et d'événements survenus dans l'un des pays énumérés ci-après, qui relèvent de la compétence d'un tribunal de l'un de ces pays et pour lesquels l'exécution des décisions rendues s'effectue dans cette même sphère géographique :

- France et Monaco ;
- États membres de l'Union européenne au 1<sup>er</sup> janvier 2018, Andorre, Liechtenstein, Norvège, Saint-Marin, Suisse et Vatican, et **sous réserve que vous ne soyez pas domicilié depuis plus de 3 mois consécutifs dans l'un de ces pays.**

Pour les litiges en matière de filiation et d'adoption survenus dans un pays non mentionné ci-dessus, notre intervention consiste alors à vous rembourser les frais et honoraires restés à votre charge en fin de procédure contentieuse **dans la limite du montant maximal de 5 908 € TTC par litige** (montant indexé – valeur 2018) **sous réserve des limitations financières relatives aux frais et honoraires d'avocat figurant pages 11 et 12 des présentes Conditions générales si vous avez souscrit le contrat Résoluo Pro Equilibre ou pages 20 et 21 des présentes Conditions générales si vous avez souscrit le contrat Résoluo Pro Envergure.**

## LES DISPOSITIONS GÉNÉRALES

---

### 1. Les conditions de notre prise en charge

#### 1.1. Les conditions de garantie

Pour que le litige déclaré soit garanti, les conditions cumulatives suivantes doivent être remplies :

- le fait générateur du litige ne doit pas être connu de vous à la date de prise d'effet de votre contrat ou de l'option ;
- vous devez nous déclarer votre litige entre la date de prise de votre contrat ou de l'option et celle de sa résiliation ou de la suppression de l'option, à l'exception de l'extension de garantie en cas de cessation volontaire d'activité professionnelle prévue dans Résoluo Pro Envergure ;
- votre contrat ne doit pas être suspendu pour défaut de paiement de votre cotisation au moment de la survenance du litige ;
- vous devez recueillir notre accord préalable avant de saisir une juridiction, d'engager une nouvelle étape de la procédure ou d'exercer une voie de recours, afin que nous analysions les informations transmises et vous indiquions notre avis sur l'opportunité des suites à donner à votre litige ;
- le montant des intérêts en jeu, à la date de la déclaration du litige dans le cadre de votre activité professionnelle, doit être supérieur à 407 € HT (montant indexé – valeur 2018) à l'exception de la limitation de garantie « Recouvrement des créances professionnelles » pour laquelle le montant est fixé à 350 € HT (montant non indexé). Par « Intérêts en jeu », on entend le montant du litige, hors pénalités de retard, intérêts et demandes annexes. Si vous avez souscrit l'option « Protection vie privée », le montant des intérêts en jeu à la date de déclaration du litige doit être supérieur à 347 € TTC (montant indexé - valeur 218) pour que le litige puisse être porté devant une juridiction ;
- vous devez avoir contracté et maintenu en vigueur les assurances légales obligatoires vous incombant ;
- aucune garantie de responsabilité civile ne doit être susceptible d'assurer la défense de vos intérêts pour le litige considéré.

#### 1.2. La prescription

La prescription est la période au-delà de laquelle une demande n'est plus recevable.

Conformément aux dispositions prévues par les articles L 114-1 et suivants du Code des assurances, toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où nous en avons eu connaissance ;
- en cas de sinistre, que du jour où vous en avez eu connaissance, sous réserve que vous prouviez l'avoir ignoré jusque-là.

Quand votre action 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 vous ;
- où vous l'avez indemnisé.

Conformément à l'article L 114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription constituées par :

- toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ;
- tout acte d'exécution forcée ou toute mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ;
- notre reconnaissance de votre droit à garantie, ou toute reconnaissance de dette de votre part envers nous ;
- la demande d'aide juridictionnelle qui dure jusqu'au moment où le bureau d'aide juridictionnelle rend une décision définitive.

La prescription est également interrompue par :

- la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ;
- l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception que nous vous adressons concernant l'action en paiement de la prime ;
- l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception que vous nous adressez concernant le règlement de l'indemnité.

Conformément à 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.

### 1.3. Causes de déchéance de garantie

**Vous êtes déchu de tout droit à garantie pour le litige considéré si vous faites une déclaration inexacte sur les faits, les événements ou la situation qui sont à l'origine du litige ou plus généralement sur tous les éléments pouvant servir à sa résolution.**

### 1.4. Absence de garantie si nous nous exposons à des sanctions

**Aucun (ré)assureur n'est réputé fournir une couverture de risques et aucun ré(assureur) ne sera responsable et tenu de payer une indemnité ou de fournir des prestations en découlant dans la mesure où la fourniture d'une telle couverture, le paiement d'une réclamation ou la fourniture de ces prestations exposerait les (ré)assureurs à une sanction, une interdiction ou une restriction en vertu des résolutions des Nations Unies ou les exposerait à des sanctions, des lois ou des règlements à caractère économique ou commercial de l'Union européenne, du Royaume-Uni ou des États-Unis d'Amérique.**

### 1.5. Subrogation

Lorsque la juridiction compétente décide de mettre à la charge de la partie adverse les dépens et les frais irrépétibles, le Code des assurances nous permet de récupérer ces sommes **dans la limite des frais et honoraires que nous avons engagés dans votre intérêt**. Néanmoins, si vous justifiez de frais et honoraires restés à votre charge et exposés dans le cadre dudit litige, vous récupérez ces indemnités en priorité.

## 2. Nos obligations protégeant vos intérêts

### 2.1. Répondre aux exigences de l'autorité de contrôle prudentiel et de résolution (A.C.P.R.)

L'autorité chargée du contrôle de la société d'assurances est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (A.C.P.R.), située au 61, rue Taitbout - 75436 Paris Cedex 9. Elle veille à la stabilité du système financier et à la protection de vos intérêts.

### 2.2. Respecter le secret professionnel

Les personnes qui connaissent des informations que vous nous communiquez, dans le cadre de votre contrat, sont tenues au secret professionnel (article L 127-7 du Code des assurances).

### 2.3. Vous informer de vos droits en cas de conflit d'intérêts

En vertu de l'article L 127- 5 du Code des assurances, vous avez la liberté de choisir un avocat de votre connaissance ou toute personne qualifiée pour vous assister chaque fois que survient un conflit d'intérêts entre vous et nous. Dans

ce cas, nous prenons en charge les frais et honoraires de l'avocat **dans la limite des montants maximaux de prise en charge des frais et honoraires d'avocat figurant pages 11 et 12 des présentes Conditions générales si vous avez souscrit le contrat Résoluo Pro Equilibre ou pages 20 et 21 des présentes Conditions générales si vous avez souscrit le contrat Résoluo Pro Envergure**. En outre, vous pouvez recourir à la procédure d'arbitrage (article L 127-4 du Code des assurances).

## 2.4. Vous rappeler les prérogatives qui vous sont offertes en cas de désaccord concernant le fondement de vos droits ou les mesures à prendre

Après analyse des informations transmises, nous envisageons les suites à donner à votre litige à chaque étape significative de son évolution. Nous vous en informons et en discutons avec vous.

En cas de désaccord entre vous et nous sur le fondement de votre droit ou sur les mesures à prendre pour régler le litige, vous pouvez selon les dispositions de l'article L 127-4 du Code des assurances :

- soit soumettre cette difficulté à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord ou désignée à défaut, par le président du Tribunal de Grande Instance. Dans ce cas, nous prenons en charge les frais exposés pour la mise en œuvre de cette action. Cependant le président du Tribunal de Grande Instance peut les mettre à votre charge s'il considère que vous avez mis en œuvre cette action dans des conditions abusives ;
- soit exercer l'action, objet du désaccord, à vos frais - dans ce cas, si vous obtenez une solution définitive plus favorable que celle que nous vous proposons ou vous propose la tierce personne citée ci-dessus, nous vous remboursons les frais et honoraires que vous avez engagés pour cette action **dans la limite des montants maximaux de prise en charge et des montants maximaux de prise en charge des frais et honoraires d'avocat figurant page 10 et suivantes des présentes Conditions générales si vous avez souscrit le contrat Résoluo Pro Equilibre ou page 19 et suivantes des présentes Conditions générales si vous avez souscrit le contrat Résoluo Pro Envergure**.

## 2.5. Traiter vos réclamations

Indépendamment de votre droit d'engager une action en justice, si, après avoir contacté votre interlocuteur privilégié ou votre Service Clients par téléphone ou par courrier, une incompréhension subsiste, vous pouvez faire appel au Service Relation Clientèle en écrivant à l'adresse suivante :

Juridica  
Service Réclamation  
1, place Victorien Sardou - 78166 Marly le Roi Cedex.

Votre situation est étudiée avec le plus grand soin : un accusé de réception vous est envoyé sous 8 jours et une réponse vous est adressée dans un délai de 40 jours conformément à la recommandation ACPR 2016-R-02 du 14 novembre 2016 (sauf si la complexité nécessite un délai complémentaire).

Dans l'hypothèse où aucune solution n'est trouvée, vous pouvez ensuite faire appel au Médiateur de l'Assurance, en écrivant à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance  
TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09

ou sur son site internet <http://www.mediation-assurance.org>.

Ce recours est gratuit.

Le Médiateur formule un avis dans les 90 jours à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas et vous laisse toute liberté pour saisir le Tribunal français compétent.

## 3. La vie du contrat

### 3.1. Prise d'effet et durée de votre contrat

Votre contrat prend effet à la date indiquée aux Conditions particulières, **sous réserve du paiement effectif de la cotisation**. Il est conclu pour un an. Il se renouvelle automatiquement d'année en année à chaque échéance anniversaire sauf s'il a été résilié par vous ou par nous.

### 3.2. Règles de preuve en cas de souscription par Internet

**Il est expressément convenu que les règles de preuve visées ci-dessous régissent les rapports entre les parties.**

Toute opération ainsi réalisée par vous (validation d'une demande de souscription, consultation, gestion, saisie de données, etc.) après authentification dans les conditions visées ci-dessous, est réputée émaner de vous-même.

Par ailleurs, il est admis notamment que le fait de cocher la case: « Je reconnais avoir pris connaissance avant la conclusion de mon contrat des Conditions générales » manifeste votre acceptation des Conditions générales mises à votre disposition.

De surcroît, il est admis que vous ayez manifesté votre consentement en validant toute opération proposée sur le site Internet ou en ayant coché toute autre case (prise d'effet des garanties, etc.).

En cas de contestation, les enregistrements informatiques ou leur reproduction sur un support informatique ou papier constitueront la preuve de la réception des informations que nous portons à votre connaissance, ainsi que la preuve de votre consentement à la réalisation de l'opération.

Par conséquent, les enregistrements informatiques ou leur reproduction sur un support informatique ou papier pourront être utilisés dans le cadre de toute procédure judiciaire ou autre et seront, bien entendu, opposables entre nous.

### 3.3. Règles d'utilisation des Services numériques

Cette convention définit les conditions d'utilisation des Services numériques rendus lors de la souscription ou de l'exécution de votre contrat.

Elle s'applique en cas de choix (i) d'une souscription électronique, qui entraîne simultanément le choix d'une relation électronique, ou (ii) d'une relation électronique intervenant ultérieurement à la souscription de votre contrat.

Si vous êtes en désaccord avec l'une quelconque de ses stipulations, nous vous invitons à ne pas signer électroniquement votre contrat, à ne pas entrer dans une relation électronique avec nous et à souscrire votre contrat ou à échanger avec nous sous format papier.

Ce choix de souscription électronique ou d'une relation électronique se fait contrat par contrat. Cette convention ne vous engage que pour les contrats sur lesquels vous avez exprimé ce choix.

Cette convention d'utilisation des Services numériques a pour objet de porter à votre connaissance le processus de souscription électronique ainsi que les modalités de mise en œuvre d'une relation électronique.

#### 3.3.1. Définitions

Pour les besoins de la présente convention, les termes ou expressions commençant par une majuscule auront la signification suivante:

- **Documents réglementaires**: désigne tout document que nous vous remettons et dont la délivrance à l'assuré est rendue obligatoire par les lois ou règlements en vigueur.
- **Écran de consultation**: désigne l'écran de la tablette tactile ou de l'ordinateur utilisé par vous notamment lors d'une souscription en ligne, ou par votre conseiller pour vous permettre (i) de lire les documents électroniques, (ii) de vérifier et valider les informations saisies et (iii) de signer électroniquement vos documents.
- **Services numériques**: désigne l'ensemble des Services numériques susceptibles d'être mis à votre disposition. Les Services numériques incluent notamment la signature électronique et le Service E-Document. Nous nous engageons à délivrer les Services numériques conformément aux termes de la présente Convention au titre d'une obligation de moyens.
- **Espace Client**: désigne l'espace sécurisé du Site internet, auquel vous pouvez accéder par la saisie de votre Identifiant et de votre Mot de passe. Il contient les renseignements et les documents relatifs à votre souscription électronique (dont votre contrat signé électroniquement), ainsi que certains documents de gestion de votre contrat si ceux-ci ont été dématérialisés. Toute opération effectuée depuis votre Espace Client sera réputée être réalisée par vous.
- **Identifiant**: désigne un numéro d'identification que nous vous aurons communiqué.



- **Mot de passe** : désigne votre code secret d'accès à votre Espace Client.
- **Nous** : pour les besoins de la présente convention d'utilisation des Services numériques, désigne l'assureur ou son délégué de gestion.
- **Service E-Document** : désigne un service qui vous permet de recevoir de façon électronique au sein de votre Espace Client tout document y compris les Documents réglementaires sous réserve que lesdits documents soient dématérialisés.
- **Site internet** : désigne le site internet axa.fr ou tout autre site d'un de nos délégués de gestion.
- **Signature électronique** : désigne « l'usage d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache » conformément au Code civil.
- **Téléchargement** : désigne le fait de télécharger un document sur votre ordinateur ou sur tout support de votre choix à partir d'un de nos Sites internet.
- **Télétransmission** : désigne le fait de transmettre électroniquement un document à partir de votre ordinateur ou tout équipement vous appartenant vers un de nos Sites internet.
- **Tiers de confiance** : désigne tout prestataire avec lequel nous travaillons délivrant des services dématérialisés tels que la signature électronique ou l'envoi de lettres recommandées électroniques.

### 3.3.2. Acceptation de la relation électronique

#### 3.3.2.1. Choix d'une souscription électronique

Le choix d'une souscription électronique peut vous être proposé :

- par un conseiller en relation avec vous de façon directe ou téléphonique,
- lors d'une souscription en ligne sur Internet.

En choisissant de souscrire avec signature électronique, vous acceptez de recourir à la voie électronique pour la conclusion et l'exécution de votre contrat, conformément à l'article 1369-2 du Code civil.

#### 3.3.2.2. Choix de la relation électronique

Si vous n'avez pas souscrit avec signature électronique le choix d'une relation électronique vous est proposé à tout moment au travers de l'Espace Client ou sur demande auprès de votre conseiller.

#### 3.3.2.3. Retour à une relation par échanges papier

Vous pouvez à tout moment changer d'avis et revenir à des échanges sur support papier, soit via l'Espace Client ou sur demande auprès de votre conseiller. Dans une telle hypothèse, et à compter de la prise en compte de votre demande, nous vous adresserons sur support papier l'ensemble des documents et informations édités postérieurement à la prise en compte de cette demande.

Nous pouvons également à tout moment mettre un terme à la totalité ou à certains Services numériques (et revenir ainsi à des échanges papier), ou en modifier le contenu sous réserve de vous en informer.

Le retour à une relation par échanges papier n'aura d'incidence que pour l'avenir et ne remettra pas en cause la force probante des documents électroniques avant la date d'effet de la demande de retour à des échanges papier.

### 3.3.3. Vos engagements

#### 3.3.3.1. Pour utiliser les Services numériques

Et outre les besoins du contrat d'assurance, vous devez fournir de façon exacte les informations suivantes : votre nom, prénom, adresse postale, numéro de mobile et adresse e-mail.

#### 3.3.3.2. Pour vous connecter à votre Espace Client

Vous devez utiliser l'Identifiant qui vous a été fourni et votre Mot de passe. Il vous appartient d'assurer la confidentialité de ces informations et de vous assurer de la sécurité de votre compte. Pour ce faire, vous devez garder ces renseignements strictement confidentiels, vous déconnecter après chaque session et modifier votre Mot de passe régulièrement.

### 3.3.3.3. Le numéro de mobile et l'adresse e-mail

Que vous renseignez doivent correspondre à un téléphone mobile et à une messagerie électronique vous appartenant, que vous seul pouvez utiliser et que vous consultez régulièrement. Ces renseignements nous servent à vous identifier, à sécuriser vos transactions, à vous communiquer des informations, à recevoir des notifications liées à votre contrat d'assurance et à vous permettre de signer électroniquement des documents.

Par ailleurs, en acceptant la relation électronique, vous acceptez expressément de recevoir des lettres recommandées électroniques. L'adresse e-mail que vous avez déclarée pourra être utilisée pour l'envoi de lettres recommandées électroniques.

Ainsi, vous vous engagez :

- en cas de changement de numéro de mobile ou d'adresse e-mail, à nous en informer au plus vite en modifiant vos coordonnées personnelles à partir de votre Espace Client ou en vous rapprochant de votre conseiller,
- à consulter régulièrement la boîte de messagerie correspondant votre adresse e-mail,
- à configurer votre messagerie électronique de façon à ce que les e-mails que nous vous adressons ou qui vous sont adressés par le(s) Tiers de confiance ne puissent pas être considérés comme des e-mails indésirables (SPAM),
- à vérifier régulièrement vos e-mails indésirables afin de vous assurer que des e-mails liés à la gestion et à l'exécution de votre contrat n'y figurent pas et s'ils y figurent à en prendre connaissance.

### 3.3.4. Processus de souscription électronique

Vous pouvez souscrire votre contrat électroniquement :

- soit dans le cadre d'une souscription auprès de votre conseiller,
- soit dans le cadre d'une souscription en ligne sur Internet.

#### 3.3.4.1. Étape 1: Renseignements des informations vous concernant

Aux fins de nous permettre de vous proposer le contrat et les options les plus adaptées, vous devez renseigner un certain nombre d'informations.

[Si vous souscrivez votre contrat auprès de votre conseiller](#)

Vos réponses sont recueillies préalablement à toute souscription. Lorsqu'une date et heure sont indiquées en bas d'un document (tel que le questionnaire de déclaration de risque), par la signature électronique de ce document, vous reconnaissez que ce document a été bien établi à la date et heure indiquée.

[Si vous souscrivez votre contrat en ligne sur Internet](#)

vous renseignerez ces informations vous-même. À tout moment vous pourrez retourner sur l'écran précédent afin de corriger une information inexacte.

#### 3.3.4.2. Étape 2: Présentation des documents

Les documents vous sont alors présentés soit sous format papier, soit sur un support électronique. Il s'agit notamment :

- de la fiche d'information et de conseil précontractuel, si vous souscrivez votre contrat auprès d'un agent général ;
- du questionnaire de déclaration de risque, le cas échéant ;
- des Conditions générales et Conditions particulières du contrat d'assurance.

Dans tous les cas, ces documents seront mis en ligne sur votre Espace Client, ils seront téléchargeables et imprimables et vous serez informé de cette mise en ligne par e-mail à l'adresse préalablement déclarée.

#### 3.3.4.3. Étape 3: Validation de la souscription et fourniture éventuelle des pièces justificatives

Les documents sont affichés sur l'Écran de consultation. Vous devrez alors relire l'ensemble des documents afin de vous assurer que les informations saisies sont exactes.

Si elles sont erronées, il vous suffit de l'indiquer à votre conseiller qui procédera aux corrections demandées, ou en cas de souscription en ligne de revenir aux écrans précédents pour les modifier. Ce n'est que si les informations sont exactes et que vous êtes d'accord avec les conditions proposées que vous devez souscrire le contrat.

Pour ce faire, il vous sera demandé, préalablement au paiement de la prime, de fournir certains documents justificatifs. Ces documents pourront soit être fournis sur support papier à votre conseiller, soit directement télétransmis sur le Site internet en cas de souscription en ligne.

#### **3.3.4.4. Étape 4: Signature électronique du contrat d'assurance**

Dès lors que vous avez choisi de souscrire électroniquement votre contrat d'assurance, vous allez signer électroniquement vos documents. L'ensemble des documents vous seront présentés pour signature et remis dans votre Espace Client selon le processus décrit à l'article 5 « Signature électronique de documents ». La signature électronique vous engage au même titre qu'une signature manuscrite.

#### **3.3.5. Signature électronique de documents**

La Signature électronique peut intervenir soit à la souscription du contrat pour signer les documents contractuels, soit en cours de vie du contrat pour signer d'autres documents.

##### **3.3.5.1. Vérification des documents et signature par voie électronique**

Pour signer électroniquement vos documents, vous pouvez, dans certains cas, être redirigés vers le site du Tiers de confiance. En tout état de cause, à ce stade, les documents qui vous sont présentés pour signature ne sont plus modifiables.

Vous devez lire ces documents et vous assurer qu'ils correspondent bien aux informations fournies et à celles qui vous ont été présentées.

Pour donner votre consentement définitif, vous devez cliquer sur le bouton « signer ». Un sms contenant un code vous est alors automatiquement adressé sur le numéro de téléphone portable que vous avez déclaré préalablement.

Ce code est généré automatiquement par le Tiers de confiance. Pour des raisons de sécurité, il s'agit d'un code à usage unique dont la durée de validité ne dépasse pas 7 jours.

Pour rendre effective votre Signature électronique du document, vous devez saisir le code reçu dans le champ correspondant.

Vous reconnaissez que la saisie du code reçu dans le champ correspondant et le fait de cliquer sur le bouton « Signer » correspond à votre signature électronique et vous engage définitivement. Dans ce cadre, cet acte positif de votre part manifeste votre consentement au contenu du document et confère à l'écrit signé électroniquement la même valeur juridique qu'un document sur lequel est apposée une signature manuscrite et ce, conformément aux articles 1 316-1 et 1 316-4 du Code civil.

L'heure et la date de votre signature sont apposées automatiquement par le Tiers de confiance, au moyen d'un procédé d'horodatage. Pour des raisons techniques, lorsqu'il y a plusieurs documents, ils peuvent être signés en même temps, ce qui ne signifie pas que lesdits documents ont été renseignés en même temps.

##### **3.3.5.2. Remise de vos documents originaux signés**

Dès que vos documents sont signés électroniquement, ils sont automatiquement mis à votre disposition sur votre Espace Client et un e-mail vous est adressé afin de (i) vous confirmer la mise en ligne des documents et (ii) vous indiquer comment y accéder. Cette mise à disposition des documents électroniques signés, sur votre Espace Client vaut remise de votre exemplaire original au sens de l'article 1325 du Code civil et accusé de réception au sens de l'article 1369-5 du Code civil.

Ces documents sont téléchargeables et imprimables. Ils resteront accessibles en ligne pendant la durée de votre contrat d'assurance. Nous vous recommandons de télécharger ou d'imprimer ces documents afin de disposer d'un exemplaire facilement accessible.

#### **3.3.6. Relation électronique**

Vous avez choisi la relation électronique (i) en signant électroniquement votre contrat ou (ii) en choisissant ultérieurement ce mode de relation.

Par ce choix vous acceptez, le cas échéant, de recevoir par voie électronique toute information susceptible de vous être adressée dans le cadre de l'exécution du contrat et les lettres recommandées électroniques à l'adresse e-mail que vous nous avez déclarée.

Cette relation électronique concerne les actes et éditions que nous avons déjà dématérialisés. Certains actes ou éditions peuvent perdurer sous forme papier.

Nous faisons évoluer régulièrement notre offre de Service E-document. En choisissant la relation électronique, vous acceptez que la liste des documents et informations adressés par voie électronique puisse évoluer. Toute évolution des informations et documents susceptibles de vous être adressés de façon électronique vous sera notifiée par e-mail à l'adresse que vous nous avez communiquée.

Les documents électroniques sont mis à votre disposition sur l'Espace Client dans le cadre de notre Service E-Documents. Dès leur mise en ligne, un e-mail vous est adressé afin de vous informer que les documents sont disponibles sur l'Espace Client.

Les Documents réglementaires mis à disposition par le Service E-document sont imprimables et téléchargeables au format Pdf ce qui confère au support ainsi communiqué un caractère intègre et durable. Vous vous engagez soit à imprimer lesdits Documents réglementaires et à les conserver ; soit à télécharger lesdits documents et à procéder à leur enregistrement.

Ces Documents réglementaires seront accessibles en ligne pendant un délai minimum de 2 ans à compter de la date de leur première mise en ligne.

### **3.3.7. Moyens de preuve**

Vous reconnaissez :

- que le fait de recevoir un courrier électronique à votre adresse e-mail déclarée, indiquant la mise à disposition des documents contractuels signés électroniquement ou de Documents réglementaires sur votre Service Client vaut remise desdits documents.
- que le fait que les documents soient téléchargeables au format Pdf et imprimables confère au support ainsi communiqué les caractères d'intégrité et de durabilité exigés par la loi.
- que l'identification issue de la déclaration de votre identité ainsi que de votre numéro de mobile vaut identification au sens de l'article 1316-1 du Code civil.
- qu'en cas de litige les données que vous avez transmises, les certificats et signatures électroniques utilisés dans le cadre des Services numériques sont admissibles devant les tribunaux et feront preuve des données et des faits qu'ils contiennent ainsi que des signatures et procédés d'authentification qu'ils expriment.
- qu'en cas de litige, les jetons d'horodatage sont admissibles devant les tribunaux et font preuve des données et des faits qu'ils contiennent. La preuve des connexions et d'autres éléments d'identification ou actions réalisées par vous sera établie en tant que de besoin à l'appui des journaux de connexions tenus par nous et des traces informatiques conservées à cet effet.

En cas de signature électronique, vous reconnaissez expressément que le fait de cliquer sur le bouton « SIGNER » et la saisie du code transmis sur votre mobile :

- manifestent votre consentement au contenu du document,
- confère à l'écrit signé conformément aux articles 1 316-1 et 1 316-4 du Code civil la même valeur juridique qu'un document écrit et signé manuscritement.

### **3.3.8. Archivage des documents**

Nous conserverons les documents électroniques pendant toute la durée légale de conservation. Ainsi, vous pouvez durant cette période, nous demander de vous adresser ces documents sous format électronique en vous rapprochant de votre conseiller ou nos services.

En cas de résiliation du contrat d'assurance signé électroniquement ou pour lequel une relation électronique aurait été demandée, nous vous informerons d'un délai pendant lequel vous devrez télécharger l'ensemble des documents de l'Espace Client aux fins de conservation par vos soins.

### 3.3.9. Données à caractère personnel

En complément des informations relatives aux traitements de données à caractère personnel que nous réalisons, vous êtes informés que dans le cadre des Services numériques, vos données à caractère personnel pourront être transmises aux Tiers de confiance aux fins de réaliser les Services numériques (par exemple : signature électronique, envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception, archivage électronique...).

## 3.4. Droit de renonciation

### 3.4.1. Droit de renonciation en cas de fourniture à distance d'opération d'assurance

Constitue une fourniture d'opération d'assurance à distance, telle que définie par l'article L 112-2-1 du Code des assurances, la fourniture d'opérations d'assurance auprès d'un souscripteur, personne physique, qui agit en dehors de toute activité commerciale ou professionnelle, dans le cadre d'un système de vente ou de prestation de services à distance organisé par l'assureur qui, pour ce contrat, utilise exclusivement des techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat.

Conformément aux dispositions de l'article L 112-2-1 du Code des assurances, les règles concernant la fourniture d'opération d'assurance à distance :

- ne s'appliquent qu'au premier contrat, pour les contrats à durée déterminée suivis d'autres contrats de même nature, échelonnés dans le temps, **sous condition que pas plus d'un an ne se soit écoulé entre 2 contrats ;**
- ne s'appliquent qu'en vue et lors de la conclusion du contrat initial, pour les contrats renouvelables par tacite reconduction.

Dans l'hypothèse où le contrat a été conclu à votre demande en utilisant une technique de communication à distance ne permettant pas la transmission des informations précontractuelles et contractuelles sur un support papier ou sur un autre support durable, nous devons exécuter nos obligations de communication immédiatement après la conclusion du contrat.

Vous êtes informé disposer d'un délai de 14 jours calendaires révolus pour renoncer à votre contrat, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalité.

Ce délai commence à courir à compter du jour où vous recevez les conditions contractuelles et les informations conformément à l'article L 121-20-11 du Code de la consommation.

Pour exercer votre droit de renonciation dans les conditions susvisées, vous pouvez utiliser le modèle de lettre inséré dans les présentes Conditions générales dûment complété par vos soins :

« Je soussigné (votre nom, prénom), demeurant (adresse), déclare renoncer, en application des dispositions de l'article L 112-2-1 du Code des assurances, au contrat d'assurance (numéro du contrat), souscrit le (date indiquée dans les Conditions particulières). Date (à compléter) votre signature ».

À cet égard, vous êtes informé que, si vous exercez votre droit de renonciation, vous serez tenu au paiement proportionnel du service financier effectivement fourni, à l'exclusion de toute pénalité, soit un montant calculé selon la règle suivante : (montant de la cotisation annuelle figurant aux Conditions particulières du contrat x nombre de jours garantis)/365.

Par dérogation, ce droit de renonciation ne s'applique pas aux contrats exécutés intégralement à votre demande expresse avant que vous n'exerciez votre droit de renonciation. Vous avez le droit de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

### 3.4.2. Droit de renonciation en cas de démarchage

Lorsque 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 signez 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, vous êtes informé disposer de la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec demande d'avis de réception pendant le délai de 14 jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.

À cet égard, si vous souhaitez exercer votre droit de renonciation dans les conditions susvisées, vous pouvez utiliser le modèle de lettre inséré dans les présentes dûment complété par vos soins :

« Je soussigné (votre nom, prénom), demeurant (adresse du souscripteur), déclare renoncer, en application des dispositions de l'article L 112-9 du Code des assurances, au contrat d'assurance (numéro du contrat), souscrit le (date de la signature des Conditions particulières), par l'intermédiaire de (nom de l'intermédiaire ayant commercialisé le contrat). Date (à compléter), votre signature ».

L'exercice de ce droit de renonciation entraîne la résiliation du contrat à compter de la date de réception de la lettre recommandée.

En cas de renonciation, vous ne pouvez être tenu qu'au paiement de la partie de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, cette période étant calculée jusqu'à la date de la résiliation.

Toutefois, l'intégralité de la cotisation reste due à la compagnie d'assurance si vous exercez votre droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat et dont vous n'avez pas eu connaissance est intervenu pendant le délai de renonciation.

### 3.5. Évolution des éléments monétaires et de la cotisation

La cotisation, les montants liés à la prévention juridique, le montant des intérêts en jeu, les montants maximaux de prise en charge, les montants maximaux de prise en charge des frais et honoraires d'avocat, les montants au titre de la garantie Joker et les montants de prise en charge au titre des options sont indexés chaque année sur l' « indice des prix à la consommation - ensemble des ménages - France - biens et services divers (base 2015) » ou tout autre indice qui lui serait substitué par l'INSEE. Cet indice de référence est établi et publié chaque mois par l'INSEE sous l'identifiant 001763793. Pour chaque année civile, il est fait référence à l'indice du mois d'août de l'année précédente. En 2018, l'indice de référence est 102,29.

Les montants liés à la prévention juridique, le montant des intérêts en jeu, les montants maximaux de prise en charge, les montants maximaux de prise en charge des frais et honoraires d'avocat, les montants au titre de la garantie Joker et les montants de prise en charge au titre des options évoluent dans la proportion constatée entre l'indice applicable lors de l'année de la souscription de votre contrat et celui applicable lorsque vous actionnez les garanties. Votre cotisation évolue selon l'indice applicable lors de la souscription de votre contrat et celui applicable au jour de l'échéance de votre contrat. Toutefois, nous pouvons être amenés à modifier la cotisation dans une proportion différente de la variation de l'indice de référence. L'avis d'échéance indiquera la nouvelle cotisation.

**À défaut de résiliation de votre part dans le délai d'un mois suivant l'échéance, la nouvelle cotisation est considérée comme acceptée de votre part.**

### 3.6. Paiement de la cotisation et des taxes

La cotisation, les frais et impôts sur les contrats d'assurance sont payables à la date d'échéance indiquée aux Conditions particulières, à notre siège ou à celui du mandataire que nous avons désigné à cet effet.

**Si vous ne payez pas la cotisation dans les 10 jours de son échéance, nous pouvons vous adresser, à votre dernier domicile connu, une lettre de mise en demeure. Les garanties de votre contrat hors conséquence du jeu de l'indice sont alors suspendues 30 jours après l'envoi de cette lettre.**

**Votre contrat peut être résilié 10 jours après l'expiration du délai de 30 jours précité et nous pouvons vous réclamer la totalité de la cotisation échue.**

### 3.7. Résiliation du contrat

Chacun de nous peut mettre fin à votre contrat en respectant les règles fixées par le Code des assurances. Dans tous les cas, la résiliation est notifiée par lettre recommandée adressée, en ce qui vous concerne, à notre siège ou à celui du mandataire que nous avons désigné à cet effet et, en ce qui nous concerne, à votre dernier domicile connu.

	Dans quelles circonstances ?	Selon quelles modalités ?
Souscripteur	À l'échéance annuelle	Vous devez nous adresser la notification de résiliation par lettre recommandée au plus tard 2 mois avant la date de l'échéance principale.
	Si nous modifions la cotisation de votre contrat hors conséquence du jeu de l'indice	Vous disposez de la faculté de résilier votre contrat dans le délai d'1 mois suivant la date à laquelle vous en êtes informé. Cette résiliation prend effet 1 mois après que nous ayons réceptionné votre notification. Nous avons alors droit à la portion de cotisation échue, au prorata du temps écoulé entre la dernière échéance et la date d'effet de la résiliation, calculée sur la base de l'ancien tarif.
	Si nous résilions, après sinistre, un autre de vos contrats. Si votre situation est modifiée. Si nous faisons l'objet d'une procédure de redressement ou de liquidation judiciaire.	Votre demande doit être faite dans les 3 mois suivant : ■ la résiliation par nous d'un de vos contrats ; ■ la modification de votre situation ; ■ la date du jugement de redressement ou de liquidation. La résiliation prend effet 1 mois après réception de la lettre recommandée de résiliation.
Nous	À l'échéance annuelle	Nous devons vous adresser la notification de résiliation au plus tard 2 mois avant la date de l'échéance principale.
	Si vous ne payez pas la cotisation dans 10 jours de son échéance	Reportez-vous à l'article « Paiement de la cotisation et des taxes » page 36 des présentes Conditions générales.
	En cas de sinistre c'est-à-dire après survenance d'un <u>litige</u>	La résiliation prend effet à l'expiration d'un délai d'1 mois à compter de la notification qui vous est faite. Vous avez alors le droit, dans le délai d'1 mois à compter de la notification de la résiliation, de résilier les autres contrats d'assurance souscrits par vous auprès de nous.
	En cas de modification de votre situation	Nous devons vous adresser la notification dans les 3 mois suivant la modification de votre situation. La résiliation prend effet 1 mois après réception de la lettre recommandée.

## LEXIQUE

---

La présente partie définit les mots ou expressions soulignés dans les Conditions générales, ainsi que les termes « nous » et « VOUS ».

### Souscripteur

La personne physique ou morale désignée sous cette rubrique aux Conditions particulières, c'est-à-dire celle qui s'engage au paiement de la cotisation.

### Vous

L'assuré, la personne physique ou morale désignée comme souscripteur aux Conditions particulières.

Si l'assuré est une personne morale, sont désignés comme assurés :

- les représentants légaux dans l'exercice de leurs fonctions y compris le chef d'entreprise,
- les dirigeants bénéficiant d'une délégation de pouvoirs dans l'exercice de leurs fonctions sous réserve qu'il n'existe aucun conflit d'intérêts avec la personne morale désignée aux Conditions particulières ou ses représentants légaux.

La qualité d'assuré est étendue aux salariés de l'Entreprise pour la seule garantie « Protection pénale de vos salariés ».

Si l'option « Protection vie privée » est souscrite, ont la qualité d'assurés : le chef d'entreprise, son conjoint, son concubin notoire ou partenaire signataire d'un Pacte Civil de Solidarité, les enfants sur lesquels le chef d'entreprise ou son conjoint ou son concubin notoire ou son partenaire signataire d'un Pacte Civil de Solidarité exercent l'autorité parentale, les enfants à charge au sens fiscal du terme du chef d'entreprise ou de son conjoint ou de son concubin notoire ou de son partenaire signataire d'un Pacte civil de solidarité.

### Nous

L'assureur, Juridica - 1, place Victorien Sardou - 78160 Marly le Roi.

### Chef d'entreprise

Personne physique investie des pouvoirs de direction et de gestion de l'entreprise assurée.

### Action de groupe

Action en justice introduite par une association agréée qui saisit un juge pour le compte d'un groupe de consommateurs qui rencontre un litige similaire ou identique afin qu'ils soient indemnisés des préjudices subis.

### Action opportune

Une action est opportune :

- si le litige ne découle pas d'une violation manifeste par vos soins de dispositions légales ou réglementaires ;
- si vous pouvez apporter la preuve du bien-fondé de vos prétentions ou dont la preuve repose sur une base légale ;
- si le litige vous oppose à un tiers solvable, identifié et localisable ;
- lorsque vous vous trouvez en défense si la demande de la partie adverse n'est pas pleinement justifiée dans son principe et dans son étendue par des règles de droit et/ou des éléments de preuve matériels.

### Activité professionnelle garantie

La ou les activités professionnelles déclarées aux Conditions particulières.



## Affaire

Litige entraînant la saisine d'une juridiction par des parties qui s'opposent sur des mêmes faits, afin que leurs positions soient tranchées, et ce quels que soient les développements procéduraux mis en œuvre devant cette juridiction.

## Année d'assurance

Période comprise entre 2 échéances principales de cotisation.

## Atteintes à l'environnement

L'émission, la dispersion, le rejet ou le dépôt de toute substance solide, liquide ou gazeuse, diffusée par l'atmosphère, le sol ou les eaux ; la production d'odeurs, de bruits, vibrations, variations de température, ondes, radiations, rayonnements excédant la mesure des obligations ordinaires de voisinage.

## Atteinte à l'e-reputation

Elle désigne la diffamation, l'injure, le dénigrement de l'entreprise ou la divulgation illégale de la vie privée du chef d'entreprise à l'aide d'un écrit, d'une image ou d'une vidéo publiés sur un blog, un forum de discussion, un réseau social, un site web. Un simple avis négatif ne constitue donc pas une atteinte à l'e-réputation car il ne répond pas à la définition de la diffamation ou du dénigrement.

La diffamation consiste en une allégation ou imputation d'un fait qui porte atteinte à l'honneur ou à la considération de la personne auquel le fait est imputé ; L'injure correspond à une expression outrageante, terme de mépris ou invective, se distinguant de la diffamation en ce qu'elle ne renferme l'imputation d'aucun fait ; Le dénigrement correspond à une affirmation malveillante dirigée contre une entreprise dans le but de détourner sa clientèle ou plus généralement de lui nuire. La divulgation illégale de la vie privée peut notamment porter sur la vie sentimentale, la santé et le droit à l'image de l'assuré.

## Avocat postulant

Avocat qui représente une partie lorsque l'avocat principal choisi par le client pour plaider son dossier n'est pas inscrit au barreau devant lequel le procès a lieu.

## Biens immobiliers garantis (Applicable à l'option Protection vie privée lorsqu'elle a été souscrite)

Pour l'aide à la résolution d'un litige à l'amiable : tous les biens immobiliers appartenant à l'assuré (y compris les biens donnés en location) ou occupés par l'assuré ;

Pour l'aide à la résolution d'un litige au judiciaire : résidence principale et secondaire(s) situées en France métropolitaine ou à Monaco.

## Biens immobiliers locatifs garantis

Biens immobiliers, relevant du patrimoine professionnel, donnés en location par l'assuré et désignés aux Conditions particulières.

## Biens mobiliers professionnels

Les biens mobiliers situés à l'intérieur des locaux professionnels garantis et affectés à l'activité professionnelle garantie, y compris le fonds de commerce.

## Cessation volontaire d'activité professionnelle

Il y a cessation volontaire d'activité lorsque le chef d'entreprise cesse son activité de son propre fait, soit parce qu'il cède son entreprise en l'état à un repreneur, soit parce qu'il arrête totalement l'activité sans revente du fonds de commerce (départ en retraite, décès...). N'est pas considérée comme cessation volontaire d'activité la mise en redressement ou liquidation judiciaire du professionnel.

## Consignation pénale

Dépôt d'une somme au greffe par un justiciable plaignant tendant à garantir le bienfondé de sa plainte avec constitution de partie civile ou demandée en cas de citation directe.

## Convention d'honoraires

Convention signée entre l'avocat et son client fixant le montant ou le mode de détermination des honoraires couvrant les diligences prévisibles, ainsi que les divers frais et débours envisagés. Cette convention est rendue obligatoire en assurance de protection juridique, sauf urgence, du fait de l'article 10 de la loi du 31 décembre 1971.

## Créance

Droit dont vous disposez pour exiger d'un tiers la remise d'une somme d'argent.

## Debours

Sommes qui doivent être avancées en vertu de la loi ou d'un contrat, et qui donneront lieu à un remboursement ultérieur. Les débours sont fréquemment demandés par les auxiliaires de justice (avocats, notaires, huissiers de justice) après que ces derniers en aient fait l'avance pour le compte de leurs clients. Les débours peuvent concerner par exemple les frais de copies, les frais de délivrance d'actes ou encore les frais de correspondance. Une fois ces frais avancés, les auxiliaires de justice en demandent le remboursement à leurs clients.

## Dépens

Les dépens afférents aux instances, actes et procédures d'exécution comprennent :

- les droits, taxes, redevances ou émoluments perçus par les secrétariats des juridictions ou l'administration des impôts à l'exception des droits, taxes et pénalités éventuellement dus sur les actes et titres produits à l'appui des prétentions des parties ;
- les frais de traduction des actes lorsque celle-ci est rendue nécessaire par la loi ou par un engagement international ;
- les indemnités des témoins ;
- la rémunération des techniciens ;
- les débours tarifés ;
- les émoluments des officiers publics ou ministériels ;
- la rémunération des avocats dans la mesure où elle est réglementée y compris les droits de plaidoirie ;
- les frais occasionnés par la notification d'un acte à l'étranger ;
- les frais d'interprétariat et de traduction rendus nécessaires par les mesures d'instruction effectuées à l'étranger à la demande des juridictions dans le cadre du règlement (CE) n° 1206/2001 du Conseil du 28 mai 2001 relatif à la coopération entre les juridictions des États membres dans le domaine de l'obtention des preuves en matière civile et commerciale ;
- les enquêtes sociales ordonnées par le juge ;
- la rémunération de la personne désignée par le juge pour entendre le mineur.

## Délai de carence

Période de temps calculée à partir de la date de prise d'effet de votre contrat ou de l'option. Pour être pris en charge, votre litige doit naître après ce délai.

## Dol

Manœuvres, mensonges, silence sur une information (réticence dolosive) ayant pour objet de tromper l'une des parties en vue d'obtenir son consentement.

## Fait générateur du litige

Apparition d'une difficulté juridique matérialisée par l'atteinte à un droit ou par le préjudice que vous avez subi ou causé à un tiers, avant toute réclamation s'y rattachant.

## Frais irrépétibles

Frais non compris dans les dépens que le juge peut mettre à la charge d'une des parties au procès au titre de l'article 700 du Code de procédure civile, de l'article 475-1 du Code de procédure pénale ou de l'article L 761-1 du Code de justice administrative ou son équivalent devant les autres juridictions étrangères. Ces frais concernent des dépenses engagées avant l'ouverture de l'instance et pendant celle-ci, ainsi que les frais à venir. Ils comprennent notamment les honoraires de l'avocat, les mémoires et les consultations, les frais de constat d'huissier, les frais de consultation médicale, les frais de déplacement et de démarches exposés par une partie, un manque à gagner.

## Frais proportionnels

Somme qui a vocation à couvrir l'ensemble des travaux et diligences effectués par l'huissier de justice, ainsi que les frais supportés par ce dernier à l'exception des frais de déplacement, de débours et des travaux rémunérés par des honoraires libres.

## Indice de référence

« Indice des prix à la consommation - ensemble des ménages - France - biens et services divers (identifiant 001763793 base 2015) » établi et publié chaque mois par l'INSEE, ou tout autre indice qui lui serait substitué par l'INSEE. Une seule valeur d'indice est retenue pour toute l'année civile. Il s'agit de celle du mois d'août précédant l'année civile de la déclaration ou de l'échéance de votre contrat. En 2018, l'indice de référence est de 102,29.

## Intérêts en jeu

Le montant en principal du litige, hors pénalités de retard, intérêts et demandes annexes.

## Litige

Opposition d'intérêts, désaccord ou refus opposé à une réclamation dont vous êtes l'auteur ou le destinataire, vous conduisant à faire valoir des prétentions en demande ou en défense, que ce soit à l'amiable ou devant une juridiction. L'ensemble des réclamations résultant d'un même fait générateur constitue un même litige.

## Locaux professionnels garantis

Les bâtiments avec leurs annexes et dépendances désignés aux Conditions particulières situés en France métropolitaine ou à Monaco, et affectés à l'exercice de l'activité déclarée.

## Maison de retraite

**(applicable à l'option « Protection vie privée » lorsqu'elle a été souscrite »)**

Terme générique désignant les établissements d'hébergement pour personnes âgées (EHPA) ou les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD).

## Mise en recouvrement

**(applicable à l'option « Protection vie privée » lorsqu'elle a été souscrite »)**

Opération par laquelle l'administration agit contre le contribuable pour percevoir l'impôt.

## Piratage informatique

Contournement ou destruction à des fins malveillantes des protections :

- des logiciels dont vous avez la propriété ;
- de vos ordinateurs ;
- de vos sites internet ;
- de votre réseau informatique ;
- de vos bases de données numériques.

## Propriété intellectuelle

Ensemble composé d'une part, des droits de propriété industrielle et d'autre part, des droits de propriété littéraire et artistique.

## Régime matrimonial

**(applicable à l'option « Protection vie privée » lorsqu'elle a été souscrite »)**

Ensemble des dispositions légales ou conventionnelles qui règlent les rapports patrimoniaux des époux entre eux et avec les tiers.

## Usurpation d'identité

Usage non autorisé des éléments d'identification ou d'authentification de votre identité par un tiers dans le but de réaliser une action frauduleuse entraînant un préjudice pour vous.

Les éléments d'identification recouvrent les éléments suivants :

- Enseigne ;
- Nom commercial ;
- Raison sociale ;
- Dénomination sociale ;
- Appellations d'origine qui garantissent certaines qualités pour un produit ;
- Siège social ou adresse d'un des établissements de l'entreprise ;
- Numéro de téléphone ;
- Numéro d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés ;
- Nom de domaine attribué à un site Internet ;
- Moyens de paiement ;
- Relevé d'identité bancaire ;
- Marque (mot, nom, slogan, logo, dessin).

Les éléments d'authentification correspondent aux éléments suivants :

- Identifiants ;
- Logins ;
- Mots de passe ;
- Numéros de carte de paiement ;
- Adresses IP ;
- Adresses e-mail ;
- Empreintes digitales.

## **Usurpation d'identité (applicable à l'option « Protection vie privée » lorsqu'elle a été souscrite)**

Usage non autorisé des éléments d'identification ou d'authentification de votre identité par un tiers dans le but de réaliser une action frauduleuse entraînant un préjudice. Les éléments d'identification recouvrent le nom, le prénom, l'adresse postale ou e-mail, le numéro de téléphone, la carte d'identité, le passeport, le permis de conduire, la carte grise, le numéro d'immatriculation d'un véhicule, le relevé d'identité bancaire, le numéro de Sécurité sociale. Les éléments d'authentification correspondent aux identifiants, logins, mots de passe, adresses IP, adresses e-mail.





Votre interlocuteur AXA



Votre Espace Client **Mon AXA**

Retrouvez l'ensemble de vos services  
en ligne sur **Mon AXA** via [axa.fr](https://www.axa.fr)

**AXA** vous répond sur :



**assurance citoyenne**

Cette offre appartient à la gamme « Assurance citoyenne ». Par cette démarche, AXA s'engage à plus de confiance, plus de prévention, plus de solidarité, plus d'engagement pour l'environnement, et incite chacun à adopter un comportement plus responsable. Pour en savoir plus, rendez-vous sur [axa.fr](https://www.axa.fr)

