



Protection Juridique

Conditions générales Ma Protection Juridique



Décembre 2017

Je choisis
une assurance **citoyenne**

PRÉAMBULE

Ma Protection Juridique est un contrat d'assurance de protection juridique : il vous garantit l'accès au droit et à la justice dans le cadre de votre vie privée ou de salarié.

L'assurance de protection juridique consiste à vous informer si vous avez une question juridique, vous accompagner dans la recherche d'une solution amiable en cas de litige et le cas échéant, à prendre en charge les frais de contentieux, notamment en cas de procès.

Elle complète les garanties « défense et recours » dont vous pouvez bénéficier au titre d'autres contrats d'assurance et qui assurent la prise en charge des frais de défense ou d'un recours en vue d'obtenir la réparation d'un préjudice dans les cas liés au contrat d'assurance.

Elle se distingue de l'assurance de responsabilité civile qui prend en charge la réparation des dommages que vous auriez causés à un tiers.

Comme tout contrat d'assurance, le contrat de protection juridique est aléatoire : l'évènement qui déclenche sa mise en œuvre ne doit pas être connu de vous lors de sa prise d'effet.

Votre contrat d'assurance Ma Protection Juridique se compose :

- des présentes Conditions générales qui exposent l'ensemble des dispositions du contrat ;
- des Conditions particulières qui précisent les packs souscrits, la date de prise d'effet de votre contrat et complètent ou dérogent aux Conditions Générales.

Votre contrat Ma Protection Juridique est soumis aux dispositions du Code des assurances.

Les mots ou expressions soulignés sont définis dans le lexique situé en fin de document.

SOMMAIRE

section	page	contenu du chapitre
1. Comment accéder aux garanties de votre contrat Ma Protection juridique ?	2	
2. Quelles sont vos garanties de base ?	3	2.1. Personnes assurées
	3	2.2. Information juridique
	3	2.3. Analyse juridique des contrats
	4	2.4. Information sur les aides sociales et financières
	4	2.5. Résolution des <u>litiges</u>
	6	2.6. Indemnisation du préjudice en cas d'usurpation d' <u>identité</u>
	7	2.7. Nettoyage / noyage en cas d' <u>atteinte à l'e-réputation</u>
3. Quelles sont les garanties complémentaires des packs ?	8	3.1. Si vous avez souscrit le Pack « Mes Proches et Moi »
	9	3.2. Si vous avez souscrit le Pack « Mes Travaux »
	10	3.3. Si vous avez souscrit le Pack « Mes Locataires et Moi »
	11	3.4. Si vous avez souscrit le Pack « Ma Protection Enrichie »
4. Quelles sont les exclusions de garantie ?	12	
5. Quelles sont les conditions de notre prise en charge ?	14	5.1. Conditions de garantie
	14	5.2. Prescription
	15	5.3. Causes de déchéance de garantie
	15	5.4. Absence de garantie si nous nous exposons à des sanctions
	15	5.5. Subrogation
	16	5.6. Montants maximaux de prise en charge
6. Quelles sont nos obligations protégeant vos intérêts ?	17	6.1. Répondre aux exigences de l'autorité de contrôle prudentiel et de résolution (A.C.P.R.)
	17	6.2. Respecter le secret professionnel
	17	6.3. Vous informer de vos droits en cas de conflit d'intérêts
	17	6.4. Vous rappeler les prérogatives qui vous sont offertes en cas de désaccord concernant le fondement de vos droits ou les mesures à prendre
	17	6.5. Traiter vos réclamations
7. Que devez-vous également savoir sur la vie de votre contrat Ma Protection Juridique ?	18	7.1. Prise d'effet et durée de votre contrat Ma Protection Juridique
	18	7.2. Règles de preuve en cas de souscription par Internet
	18	7.3. Règles d'utilisation des Services numériques
	23	7.4. Droit de renonciation
	24	7.5. Évolution des éléments monétaires et de la cotisation
	24	7.6. Paiement de la cotisation et des taxes
	25	7.7. Résiliation du contrat Ma Protection Juridique
8. Lexique	26	

1. COMMENT ACCÉDER AUX GARANTIES DE VOTRE CONTRAT MA PROTECTION JURIDIQUE ?

Les bons réflexes

Munissez-vous de votre numéro de contrat Ma Protection Juridique ou de vos identifiants Internet qui figurent sur les Conditions particulières de votre contrat Ma Protection Juridique.

Et

Contactez-nous au plus tôt afin de protéger vos droits.

Si vous souhaitez obtenir une information sur votre contrat d'assurance Ma Protection Juridique, contactez votre interlocuteur AXA habituel : ses coordonnées figurent sur les Conditions particulières de votre contrat Ma Protection Juridique.



À SAVOIR

Pour faciliter le traitement de votre litige, préparez un résumé et transmettez-nous une copie des documents utiles à l'instruction du dossier (éléments établissant la réalité du préjudice, coordonnées de la partie adverse, avis, lettres, convocations, actes d'huissier, assignations...).

2. QUELLES SONT VOS GARANTIES DE BASE ?

Vous bénéficiez de toutes les garanties suivantes de base, que vous ayez ou non souscrit les packs complémentaires.

2.1. Personnes assurées

Bénéficiaire des garanties de base, les personnes suivantes :

- le souscripteur (personne physique désignée aux Conditions particulières de votre contrat) ;
- le conjoint du souscripteur ou le partenaire signataire d'un Pacte Civil de solidarité (PACS) du souscripteur ou le concubin notoire du souscripteur ;
- les enfants âgés de 18 à 25 ans, à charge au sens fiscal du terme, du souscripteur, de son conjoint, de son partenaire signataire d'un PACS ou de son concubin notoire ;
- les enfants mineurs du souscripteur, de son conjoint, de son partenaire signataire d'un Pacte civil de solidarité (PACS) ou de son concubin notoire ;
- les autres personnes mentionnées à l'article 3.1.1. (page 8 des présentes Conditions générales) **si vous avez souscrit le Pack « Mes Proches et Moi »** ;
- les enfants sur lesquels le souscripteur ou son conjoint ou son concubin notoire ou son partenaire signataire d'un Pacte civil de solidarité exercent l'autorité parentale.

2.2. Information juridique

24 h sur 24 et 7 jours sur 7, vous accédez depuis votre espace client à des informations juridiques et pratiques **en droit français et monégasque liées à votre vie privée ou de salarié**. Vous pouvez également consulter et télécharger des modèles de lettres, de contrats, des formulaires types.

Dans l'hypothèse où une question relative à **votre vie privée ou de salarié** subsiste, nous vous renseignons par téléphone et vous orientons sur les démarches susceptibles d'être entreprises **en droit français et monégasque, du lundi au vendredi de 9 h 30 à 19 h 30, sauf jours fériés**.

2.3. Analyse juridique des contrats

Nous vous assistons dans la lecture et la compréhension des projets de contrat et d'avenant, **rédigés en français et relevant du droit français, liés à votre vie privée ou de salarié** . Toutefois, notre intervention ne se substitue pas aux conseils juridiques délivrés par les professions réglementées, seules habilitées à le faire. **Dans l'hypothèse où nous identifions une difficulté juridique** et après avoir obtenu votre accord, nous soumettons les projets de contrats et d'avenants à un autre professionnel du droit 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 de 505 € TTC par année civile** (montant indexé - valeur 2017 - article 5.6. - page 16 des présentes Conditions générales).

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

- contrat de travail conclu en qualité de salarié ;
- contrat de travail conclu en qualité de particulier employeur ;
- contrat de services à la personne conclu en qualité de particulier ;
- bail d'habitation conclu en qualité de locataire ;
- contrat de location saisonnière conclu en qualité de locataire ;
- contrat de prestations de loisirs ;
- contrat de reconnaissance de dette.

2.4. Information sur les aides sociales et financières

Cette garantie est susceptible d'être délivrée par un de nos prestataires.

Vous souhaitez être orienté, accompagné pour l'accès à des aides **françaises** sociales et financières **dans le cadre de votre vie privée ou de salarié**. Nous vous indiquons les organismes à saisir, les délais applicables et les pièces requises dans les situations suivantes :

- vous vous apprêtez à acheter un véhicule ;
- vous souhaitez acquérir votre résidence principale ;
- vous comptez réaliser des travaux ;
- vous allez avoir un enfant ;
- vous avez perdu votre emploi ;
- vous comptez partir à la retraite ;
- vous êtes confronté à une situation de handicap.

2.5. Résolution des litiges

2.5.1. Résoudre vos litiges à l'amiable

Pour TOUS VOS LITIGES liés à votre vie privée ou de salarié, sous réserve des limitations (article 2.5.4. - page 6 des présentes Conditions générales), **exclusions et conditions** (articles 4. et 5.1. - pages 12 à 14 des présentes Conditions générales), nous analysons les aspects juridiques de la situation, établissons avec vous une stratégie personnalisée en vue de sa résolution et déterminons ensemble la meilleure conduite à adopter pour défendre vos intérêts à l'aide des pièces que vous nous aurez communiquées.

En concertation avec vous et si **l'action est opportune**, nous intervenons auprès des protagonistes du litige pour leur exposer notre analyse et leur rappeler vos droits. 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. Vous avez le libre choix de votre avocat.

2.5.2. Vous soutenir en cas de procédure judiciaire

Pour TOUS VOS LITIGES liés à votre vie privée ou de salarié, sous réserve des limitations (article 2.5.4. - page 6 des présentes Conditions générales), **exclusions et conditions** (articles 4. et 5.1. - pages 12 à 14 des présentes Conditions générales), nous vous proposons la mise en œuvre d'une action en justice si vous êtes confronté à l'une des situations suivantes :

- les délais pour agir sont sur le point d'expirer ;
- vous êtes convoqué devant une juridiction et devez être défendu ;
- la démarche amiable n'aboutit pas.

En outre, l'action en justice ou l'exercice d'une voie de recours sont subordonnés **aux conditions cumulatives** suivantes :

- cette action doit être **opportune** ;
- le montant des **intérêts en jeu** doit être supérieur à 454 € TTC (montant indexé - valeur 2017 - article 5.1. - page 14 des présentes Conditions générales). Par **intérêts en jeu**, on entend le montant du litige, hors pénalités de retard, intérêts et demandes annexes et confirmé en demande par la production de pièces justificatives. Pour les contrats dont l'application s'échelonne dans le temps selon une périodicité convenue, le montant du litige correspond à une échéance.

Vous avez la maîtrise de la direction du procès.

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 deux cas, vous négociez avec votre avocat le montant de ses frais et honoraires dans le cadre d'une convention d'honoraires. Cette convention fixe le montant ou le mode de détermination des honoraires couvrant les diligences prévisibles, ainsi que les divers frais et débours envisagés. La législation rend obligatoire cette convention, sauf urgence.

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 : décision de justice, assignation).

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.

2.5.3. Prendre en charge les frais liés à la résolution d'un litige

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

- le coût des procès-verbaux de police ou de gendarmerie ;
- le coût des actes d'huissier **que nous avons engagé** ;
- les frais et honoraires d'expert **que nous avons engagé ou que les tribunaux ont désigné** ;
- les frais et honoraires d'avocat ;
- les frais et honoraires d'un médiateur **que nous avons engagé ou que les tribunaux ont désigné** ;
- vos autres dépens à l'exception des dépens et les frais irrépétibles engagées par la partie adverse et mis à votre charge par le juge ou par une transaction.

Ces frais sont pris en charge **sous réserve des exclusions exposées ci-après** (page 6 des présentes Conditions générales) **et dans la limite des montants maximaux de prise en charge** (article 5.6. - page 16 des présentes Conditions générales).

La prise en charge des frais et honoraires de votre avocat s'effectue de la façon suivante :

- soit nous réglons directement l'avocat qui a été saisi sur justificatifs de la procédure engagée, présentation d'une délégation d'honoraires et d'une facture à votre nom que vous avez signée et nous autorisant à payer directement l'avocat ;
- soit, à défaut de cette délégation, vous réglez toutes taxes comprises les frais et honoraires de l'avocat saisi et nous vous remboursons sur justificatifs des démarches effectuées (exemples : assignation, décisions de justice...) et d'une facture acquittée.

En cas de participation à une action de groupe et quel que soit le montant des intérêts en jeu de votre litige, nous vous remboursons les frais et honoraires restés à votre charge en fin de procédure contentieuse **dans la limite de 202 € TTC** (montant indexé - valeur 2017 - article 5.6. - page 16 des présentes Conditions générales) **et d'UNE action de groupe engagée par année civile**.

Ce remboursement intervient sur présentation des démarches effectuées, des décisions rendues et d'une facture acquittée. Par intérêts en jeu, on entend le montant du litige, hors pénalités de retard, intérêts et demandes annexes et confirmé en demande par la production de pièces justificatives.

Pour les contrats dont l'application s'échelonne dans le temps selon une périodicité convenue, le montant du litige correspond à une échéance.

En dehors des cas de participation à une action de groupe, lorsqu'avec plusieurs personnes, vous avez un litige ayant un même objet et que vous avez confié à un même avocat ou à un même autre professionnel la défense de ces intérêts communs, nous vous remboursons les frais et honoraires exposés au prorata du nombre d'intervenants dans le litige **dans la limite des montants maximaux de prise en charge** (article 5.6. - page 16 des présentes Conditions générales). Dans l'hypothèse où les biens immobiliers constituant votre résidence principale ou secondaire sont détenus par une SCI familiale ou une SARL familiale, vous êtes garantis à hauteur des parts que vous détenez dans cette SCI ou cette SARL.

Nous ne prenons pas en charge (exclusions) :

- 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 **dépens** et les **frais irrépétibles** engagés par la partie adverse et mis à votre charge par le juge ou par une transaction ;
- les frais et honoraires d'**avocat postulant** ;
- les **consignations pénales** ;
- les frais de consultation et d'inscription des hypothèques ;
- les frais et honoraires d'avocat pour déclarer une créance ou déposer une requête en relevé de forclusion ;
- les frais de consultation ou d'actes de procédures 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'enquête pour identifier, retrouver ou connaître la valeur du patrimoine de la partie adverse ;
- les frais et honoraires d'avocat pour le dépôt d'une plainte ;
- les frais d'adhésion à une association au titre de la défense d'intérêts individuels ou collectifs, y compris dans l'hypothèse d'une **action de groupe** ;
- 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 de géomètre expert pour la réalisation d'un bornage.

2.5.4. Limitations de garantie

- **Litiges individuels du travail** - Seuls sont garantis les **litiges** individuels du travail, y compris ceux relatifs à la remise en cause d'une rupture conventionnelle, **nés ET dont le fait générateur est apparu PLUS DE 6 MOIS APRÈS la prise d'effet du présent contrat**. En cas de licenciement prononcé par votre employeur, la notification de la lettre de licenciement doit vous avoir été envoyée **PLUS DE 6 MOIS APRÈS la prise d'effet du présent contrat**.
- **Litiges de voisinage** - Seuls sont garantis les **litiges** de voisinage **nés ET dont le fait générateur est apparu PLUS DE 6 MOIS APRÈS la prise d'effet du présent contrat**.
- **Litiges de fiscalité** - Seuls sont garantis les **litiges** portant sur une **proposition de rectification** ou sur une **mise en recouvrement**, y compris celles relatives à des biens immobiliers donnés en location, notifiées **PLUS DE 6 MOIS APRÈS la prise d'effet du présent contrat**.

2.5.5. Territorialité

Les garanties de votre contrat Ma Protection Juridique vous sont acquises pour les **litiges** découlant de faits survenus dans l'un des pays énumérés ci-après, qui relèvent de la compétence d'un tribunal de l'un de ces pays, et dont l'exécution des décisions rendues s'effectue également dans l'un de ces pays :

- France et Monaco ;
- États membres de l'Union européenne au 1^{er} janvier 2017, Andorre, Liechtenstein, Norvège, Saint-Marin, Suisse et Vatican **si le litige y survient lors d'un séjour de moins de trois mois consécutifs**.

2.6. Indemnisation du préjudice en cas d'**usurpation d'identité**

En cas de **litige** portant sur une **usurpation d'identité** liée à votre vie privée ou de salarié et si notre intervention n'a pas permis son règlement dans un délai de 5 mois suivant la réception des pièces justificatives et après un dépôt de plainte, à l'exception des sinistres pour lesquels l'indemnisation incombe à un établissement bancaire ou financier, nous vous indemnisons pour les préjudices suivants :

- le préjudice financier, conséquence directe de l'**usurpation d'identité** ;

- les pertes de salaire en cas de prise de congés sans solde pour convocation devant la justice ou au titre de l'enquête pénale ;
- les communications téléphoniques hors forfait passées par l'usurpateur après ouverture d'une ligne téléphonique en votre nom ;
- les communications téléphoniques hors forfait pour les appels passés auprès d'un établissement de crédit ou de paiement et de l'administration pour régulariser votre situation ;
- les frais postaux ;
- les frais de reconstitution de documents d'identité et/ou de plaques d'immatriculation.

Nous vous indemnisons suivant votre acceptation de l'indemnisation **dans la limite des montants maximaux de prise en charge** (article 5.6. - page 16 des présentes Conditions générales).

2.7. Nettoyage / noyage en cas d'atteinte à l'e-réputation

En cas de litige garanti portant sur une atteinte à l'e-réputation liée à votre vie privée ou de salarié, y compris en cas d'atteinte à l'e-réputation post-mortem, nous missionnons une société spécialisée dans l'e-réputation et nous prenons en charge sa rémunération **dans la limite de 1 010 € TTC** (montant indexé - valeur 2017 - article 5.6. - page 16 des présentes Conditions générales). Cette société a 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 est impossible **et si vous avez déposé plainte (sauf cas d'atteinte à l'e-réputation post-mortem)**, la société spécialisée dans l'e-réputation crée du contenu référencé dans les premières pages des principaux moteurs de recherche. Le résultat obtenu est subordonné à l'absence de modification des algorithmes de recherches utilisés. L'objectif de ce nouveau contenu est de faire reculer l'information préjudiciable dans les résultats des principaux moteurs de recherches. Cette action s'appelle le noyage.

Notre obligation de procéder au nettoyage ou au noyage constitue une obligation de moyens et non de résultat. Nous mettons en œuvre tous les moyens utiles à la bonne fin de l'opération sans garantir que le résultat escompté soit nécessairement atteint.

En cas d'atteinte à l'e-réputation post-mortem, vos ayants droit bénéficient d'un **délai supplémentaire de 6 mois à compter de la prise d'effet de la résiliation du présent contrat pour nous déclarer le litige vous concernant.**

3. QUELLES SONT LES GARANTIES COMPLÉMENTAIRES DES PACKS ?

Les Packs complètent les garanties de base.

Les garanties des packs vous sont acquises **seulement si vous les avez souscrits**.

Vous en bénéficiez selon les modalités d'intervention définies aux articles 2.3. et 2.5. (pages 3 à 4 des présentes Conditions générales).

3.1. Si vous avez souscrit le Pack « Mes Proches et Moi »

3.1.1. Personnes assurées

Bénéficient du Pack « Mes Proches et Moi » les personnes suivantes :

- les personnes mentionnées à l'article 2.1. (page 3 des présentes Conditions générales) ;
- les enfants âgés de 18 à 25 ans, non à charge au sens fiscal du terme, du souscripteur, de son conjoint, de son partenaire signataire d'un Pacte civil de solidarité (PACS) ou de son concubin notoire ;
- les ascendants ou les descendants du souscripteur, de son conjoint, de son partenaire signataire d'un Pacte civil de solidarité (PACS) ou de son concubin notoire placés sous leur tutelle, leur curatelle, à leur charge au sens fiscal du terme ou vivant à leur domicile.

3.1.2. Analyse juridique des contrats

Selon les modalités d'intervention définies à l'article 2.3. (page 3 des présentes Conditions générales), nous analysons les aspects juridiques des projets de contrat et d'avenants suivants :

- contrat de Pacte civil de solidarité (PACS) ;
- contrat de concession funéraire ;
- contrat de séjour dans une maison de retraite ;
- contrat de séjour dans une maison médicalisée ;
- mandat de protection future.

3.1.3. Résolution des litiges

Selon les modalités d'intervention définies à l'article 2.5. (pages 4 à 6 des présentes Conditions générales) et **sous réserve des exclusions et conditions** (articles 4. et 5.1. - pages 12 à 14 des présentes Conditions générales), nous garantissons les litiges portant sur :

- une succession **si le litige et le décès à l'origine du litige sont survenus après la souscription du Pack « Mes Proches et Moi »** ;
- une rupture du concubinage ou des fiançailles, la dissolution d'un Pacte civil de solidarité (PACS), une séparation de corps, une demande en nullité du mariage, un divorce, une obligation alimentaire, une garde d'enfant(s), une prestation compensatoire, un droit de visite, une mesure de tutelle, curatelle ou sauvegarde de justice, une filiation ou une adoption, une autorité parentale, une mesure d'assistance éducative, un mandat de protection future. Seuls sont garantis les litiges nés **PLUS DE 6 MOIS APRÈS la prise d'effet du Pack « Mes Proches et Moi »**.

Pour les litiges nés **PLUS DE 6 MOIS ET MOINS DE 18 MOIS APRÈS** la prise d'effet de votre contrat et relatifs à une rupture du concubinage ou des fiançailles, à la dissolution d'un PACS, à une séparation de corps, à une demande en nullité du mariage, à un divorce, à une obligation alimentaire, à une garde d'enfant(s), à une prestation compensatoire, à un droit de visite, à une mesure de tutelle, curatelle ou sauvegarde de justice, à une filiation ou une adoption, à une autorité parentale, une mesure d'assistance éducative, un mandat de protection future, nous prenons en charge les frais liés à leur résolution dans la limite de 50 % des montants maximaux de prise en charge exposés ci-avant (Pack « Mes Proches et Moi »).

À SAVOIR

En cas de litige relatif au prononcé du divorce et opposant les époux (non encore divorcés), les montants maximaux de prise en charge des frais et honoraires d'avocat (dont droit de timbre) mentionnés page 16 valent pour une personne assurée. À titre d'exemple, en cas de divorce soumis au Tribunal de Grande Instance :

- Si le litige est né PLUS DE 6 MOIS ET MOINS DE 18 MOIS APRÈS la prise d'effet de votre contrat, notre prise en charge maximum des frais et honoraires d'avocat s'élève à 1 413 € TTC pour les 2 époux, tous 2 assurés jusqu'au prononcé du divorce.
- Si le litige est né PLUS DE 18 MOIS APRÈS la prise d'effet à votre contrat, notre prise en charge maximum des frais et honoraires d'avocat s'élève à 2 826 € TTC pour les 2 époux, tous 2 assurés jusqu'au prononcé du divorce.

3.1.4. Soutien psychologique

Cette garantie est susceptible d'être délivrée par un de nos prestataires.

À l'occasion d'un **litige** couvert au titre des garanties de base ou des packs souscrits, nous mettons à votre disposition un service de soutien psychologique dans la limite de 3 consultations par litige.

Animé par une équipe de psychologues, ce service vous garantit, en toute confidentialité, une écoute professionnelle, non orientée et non interventionniste, en gardant une distance et une neutralité bienveillantes. Le service d'écoute psychologique n'est pas à confondre avec un travail psychothérapeutique effectué en face-à-face.

En aucun cas, le service d'écoute psychologique ne s'autorise à débiter une psychothérapie par téléphone.

3.2. Si vous avez souscrit le Pack « Mes Travaux »

3.2.1. Personnes assurées

Bénéficiaire du Pack « Mes Travaux », les personnes suivantes :

- les personnes mentionnées à l'article 2.1. (page 3 des présentes Conditions générales) ;
- les personnes mentionnées à l'article 3.1.1. (page 8 des présentes Conditions générales) si vous avez souscrit le Pack « Mes Proches et Moi » ;
- la SCI à caractère familial ou la SARL à caractère familiale. Le caractère familial suppose que la société ait été constituée afin de permettre à des membres d'une même famille de la protéger, de gérer une succession, de transmettre un patrimoine privé, d'acquiescer ou de construire un ensemble immobilier destiné à la location.

3.2.2. Analyse économique de devis

Cette garantie est susceptible d'être délivrée par un de nos prestataires.

En vue de réaliser des travaux liés à votre vie privée dont le montant est inférieur à 4 000 € HT, nous soumettons vos devis à un expert que nous missionnons, dans la limite de 2 devis par année civile.

Ce dernier établira un rapport succinct de conformité ou de non-conformité des prix en se positionnant sur le montant proposé par rapport au marché.

Nous prenons en charge ses frais et honoraires dans la limite de 505 € TTC par année civile (montant indexé - valeur 2017 - article 5.6. - page 16 des présentes Conditions générales).

3.2.3. Mise en relation avec un expert avant réception des travaux

Avant la réception des travaux liés à votre vie privée, nous vous mettons en relation avec un expert en vue de vous faire assister lors de cette réception.

Vous serez alors en relation directe avec ce prestataire. Ses frais et honoraires sont exclusivement à votre charge.

Il vous proposera un devis et vous proposera les tarifs que nous avons négociés.

3.2.4. Analyse juridique des contrats

Selon les modalités d'intervention définies à l'article 2.3. (page 3 des présentes Conditions générales), nous analysons les aspects juridiques des projets de contrat et d'avenants suivants :

- devis d'une opération de construction ;
- devis pour des travaux ;
- contrat d'architecte ;
- vente en l'état futur d'achèvement.

3.2.5. Résolution des litiges

Selon les modalités d'intervention définies à l'article 2.5. (pages 4 à 6 des présentes Conditions générales) et **sous réserve des exclusions et conditions** (articles 4. et 5.1. - pages 12 à 14 des présentes Conditions générales), nous garantissons les litiges portant sur :

- la délivrance d'un permis de construire ou d'une autorisation d'urbanisme (y compris les litiges de voisinage portant sur la délivrance d'un permis de construire ou d'une autorisation d'urbanisme) **que vous demandez en France métropolitaine ou à Monaco si vous avez souscrit le Pack « Mes Travaux » avant le dépôt de la demande de permis de construire ou d'autorisation d'urbanisme** ;
- une opération de construction (y compris en cas de vente en l'état futur d'achèvement), **réalisée en France métropolitaine ou à Monaco si vous avez souscrit le Pack « Mes Travaux » avant la signature du contrat de construction ou de réservation en cas de vente en l'état futur d'achèvement** ;
- des travaux, quel que soit leur coût, **réalisés sur vos biens immobiliers garantis** (y compris les biens immobiliers donnés en location ou mis à disposition à titre gratuit d'une personne non assurée par le présent contrat si vous avez souscrit le Pack « Mes Locataires et Moi ») **si vous avez souscrit le Pack « Mes Travaux » avant la signature du devis des travaux à réaliser ou du contrat de maîtrise d'œuvre.**

La SCI à caractère familial ou la SARL à caractère familial bénéficie de la qualité d'assuré si le litige concerne des travaux relatifs à un bien immobilier garanti au titre du Pack « Mes Locataires et Moi » sous réserve que ce Pack ait été souscrit avant la signature du devis des travaux à réaliser ou du contrat de maîtrise d'œuvre. Le caractère familial suppose que la société ait été constituée afin de permettre à des membres d'une même famille de la protéger, de gérer une succession, de transmettre un patrimoine privé, d'acquérir ou de construire un ensemble immobilier destiné à la location.

À SAVOIR

L'assurance de protection juridique se distingue de l'assurance dommage ouvrage dont l'objet est de garantir le remboursement ou la réparation des désordres relevant de la garantie décennale.

3.3. Si vous avez souscrit le Pack « Mes Locataires et Moi »

3.3.1. Personnes assurées

Bénéficiaire du Pack « Mes Locataires et Moi », les personnes suivantes :

- les personnes mentionnées à l'article 2.1. (page 3 des présentes Conditions générales) ;
- les personnes mentionnées à l'article 3.1.1. (page 8 des présentes Conditions générales) **si vous avez souscrit le Pack « Mes Proches et Moi »** ;
- la SCI à caractère familial ou la SARL à caractère familial. Le caractère familial suppose que la société ait été constituée afin de permettre à des membres d'une même famille de la protéger, de gérer une succession, de transmettre un patrimoine privé, d'acquérir ou de construire un ensemble immobilier destiné à la location.

3.3.2. Analyse juridique des contrats

Selon les modalités d'intervention définies à l'article 2.3. (page 3 des présentes Conditions générales), nous analysons les aspects juridiques des projets de contrat et d'avenants suivants :

- contrat de mandat de gestion d'un bien immobilier donné en location par une agence immobilière ;
- bail d'habitation conclu en qualité de bailleur ;
- bail commercial conclu en qualité de bailleur ;
- bail professionnel conclu en qualité de bailleur ;
- contrat de location saisonnière conclu en qualité de bailleur.

3.3.3. Résolution des litiges

Selon les modalités d'intervention définies à l'article 2.5. (pages 4 à 6 des présentes Conditions générales) et **sous réserve des exclusions et conditions** (articles 4. et 5.1. - pages 12 à 14 des présentes Conditions générales), nous garantissons les litiges liés à un bien immobilier donné en location ou mis à disposition à titre gratuit **sous réserve des conditions cumulatives suivantes** :

- le bien doit avoir été préalablement désigné aux Conditions particulières de votre contrat Ma Protection Juridique;
- le bien doit être situé en France métropolitaine ou à Monaco;
- le litige et son fait générateur doivent survenir après la prise d'effet du Pack « Mes Locataires et Moi ».

À SAVOIR

Les constats d'état des lieux d'entrée et de sortie dans le cadre d'un bail restent à votre charge.
En cas d'impayé de loyer, l'assurance de protection juridique vous permet d'exercer un recours auprès du locataire. Elle ne se confond pas avec les assurances vous garantissant le remboursement des loyers impayés ou des dégradations locatives.

3.4. Si vous avez souscrit le Pack « Ma Protection Enrichie »

3.4.1. Personnes assurées

Bénéficiaire du Pack « Ma Protection Enrichie », les personnes suivantes :

- les personnes mentionnées à l'article 2.1. (page 3 des présentes Conditions générales);
- les personnes mentionnées à l'article 3.1.1. (page 8 des présentes Conditions générales) **si vous avez souscrit le Pack « Mes Proches et Moi ».**

3.4.2. Doublement des montants maximaux de prise en charge

Les montants maximaux de prise en charge sont doublés (article 5.6. - page 16 des présentes Conditions générales), y compris ceux qui sont du ressort des packs souscrits, à l'exception des montants maximaux de prise en charge prévus au titre des articles 3.4.3 « Extension monde » et 3.4.4 « Cash back ». La SCI à caractère familial ou la SARL à caractère familial bénéficie du doublement des montants maximaux de prise en charge **si vous avez souscrit le Pack « Mes Locataires et Moi » et si les garanties sollicitées sont du ressort de ce Pack.** Le caractère familial suppose que la société ait été constituée afin de permettre à des membres d'une même famille de la protéger, de gérer une succession, de transmettre un patrimoine privé, d'acquérir ou de construire un ensemble immobilier destiné à la location.

3.4.3. Extension monde

Nous garantissons les litiges survenus à l'**occasion d'un séjour de moins de 3 mois consécutifs** dans un État non mentionné à l'article 2.5.5. (page 6 des présentes Conditions générales) et qui sont du ressort d'une juridiction d'un État non situé dans la zone géographique définie à l'article 2.5.5. (page 6 des présentes Conditions générales).

Notre intervention consiste à vous rembourser les frais et honoraires restés à votre charge en fin de procédure contentieuse **dans la limite de 2019€ TTC** (montant indexé - valeur 2017 - article 5.6. - page 16 des présentes Conditions générales).

Ce remboursement intervient sur présentation des démarches effectuées, de la décision rendue et d'une facture acquittée.

3.4.4. Cash Back

Pour les litiges liés à votre vie privée ou de salarié relevant des exclusions de garantie **sauf poursuite pour dol ou délit intentionnel** au sens de l'article 121-3 du Code pénal (article 4. - pages 12 et 13 des présentes Conditions générales) et **sous réserve des conditions de garantie** (article 5. - pages 14 à 16 des présentes Conditions générales), nous participons au remboursement des frais et honoraires exposés par vos soins sur présentation d'une facture acquittée **dans la limite de 202€ TTC** (montant indexé - valeur 2017 - article 5.6. - page 16 des présentes Conditions générales) **et d'un litige par année civile.** Le litige et son fait générateur doivent survenir **après la souscription du Pack « Ma Protection Enrichie ».**

4. QUELLES SONT LES EXCLUSIONS DE GARANTIE ?

NOUS NE GARANTISSONS PAS LES LITIGES RÉSULTANT :

- d'un conflit collectif du travail, d'une rupture conventionnelle d'un contrat de travail sauf si le litige concerne la remise en cause d'une rupture conventionnelle garantie selon les modalités définies à l'article 2.5.4. (page 6 des présentes Conditions générales) ;
- d'une activité politique ou syndicale, d'un mandat électif ;
- de la détention, la cession ou toute opération sur des parts sociales ou des valeurs mobilières ;
- des prestations qui vous sont dues ou qui vous sont demandées en raison de votre qualité ou de votre ex-qualité de professionnel non salarié ;
- de la gestion, l'administration ou la participation à une société, à une association, à un syndicat, à une copropriété ou à une indivision ;
- d'un aval, d'un cautionnement et d'un mandat de gestion que vous avez donnés sauf si le litige vous oppose à une agence immobilière concernant un bien immobilier garanti (article 8 - page 27 des présentes Conditions générales) ;
- d'un prêt que vous avez accordé à un particulier ou à un professionnel ;
- d'une reconnaissance de dette que vous soyez débiteur ou créancier, d'un aménagement des délais de paiement n'impliquant pas de votre part une contestation sur le fond, y compris si vous faites l'objet d'une procédure de surendettement ;
- d'un bien immobilier ne répondant pas à la définition donnée à la page 27 des présentes Conditions générales des biens immobiliers garantis (article 8) ;
- d'un bornage, d'une multipropriété, de la désignation d'un administrateur ad hoc ou provisoire en matière de copropriété, du paiement d'une quote-part des frais et honoraires exposés dans le cadre d'une action impliquant le syndicat des copropriétaires au titre des charges de copropriété ;
- d'une opposition en matière immobilière entre des associés de la SCI propriétaire du bien immobilier, entre le nu-propriétaire et l'usufruitier ;
- d'une opposition en matière immobilière entre indivisaires. Toutefois, la garantie vous est acquise pour les litiges vous opposant à un copropriétaire indivis d'un bien immobilier garanti s'il ne bénéficie pas de la qualité d'assuré et pour les litiges relatifs à une indivision successorale si vous avez souscrit le Pack « Mes Proches et Moi » et si le litige ne vous oppose pas à une personne assurée ;
- d'une donation, d'une libéralité, du choix, de l'établissement ou de la modification du régime matrimonial ou de son exécution pendant le mariage ;
- de l'émancipation des mineurs, de la procréation, de la gestation pour autrui, de l'acquisition de la nationalité française, de l'obtention d'un titre de séjour ou des empreintes génétiques ;
- des droits de propriété industrielle, des droits de propriété littéraire et artistique, des douanes ;
- d'une atteinte à l'e-réputation antérieure à la souscription de votre contrat Ma Protection Juridique ou constituée par une société de presse ou un journaliste ;
- d'une atteinte à l'e-réputation ou d'une usurpation d'identité avec votre complicité ou par une personne assurée au titre du présent contrat ;
- d'une diffusion volontaire par vos soins de données personnelles ou d'une autorisation de diffusion de ces données que vous avez accordée ;
- d'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 ou webcams ;
- d'une e-réputation que vous vous êtes constitué ;
- d'une atteinte à l'e-réputation effectuée sur un support de communication autre qu'un blog, un forum de discussion, un réseau social, un site web ;
- des conséquences d'une atteinte à l'e-réputation, c'est-à-dire toute action qui ne serait pas dirigée contre l'éditeur ou l'hébergeur du support sur lequel vous avez été diffamé, injuré ou avez vu votre privée divulguée illégalement ;

NOUS NE GARANTISSONS PAS LES LITIGES RÉSULTANT :

- de biens non livrés en France métropolitaine, dans un État membre de l'Union européenne au 1^{er} janvier 2017, à Monaco, à Andorre, au Liechtenstein, en Norvège, à Saint-Marin, en Suisse ou au Vatican ou acquis auprès d'un vendeur (particulier ou professionnel) non domicilié dans cette zone géographique ;
- 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 ou d'assurance, dépassement de plus de 40 km/heure de la vitesse autorisée. Pour les autres infractions commises avec un véhicule terrestre à moteur, 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 l'infraction (non-lieu, relaxe)**. Ce remboursement s'effectue **dans la limite des montants maximaux de prise en charge** (article 5.6. - page 16 des présentes Conditions générales) ;
- d'une poursuite pour dol, délit intentionnel au sens de l'article 121-3 du Code pénal ou à un 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** (article 5.6. - page 16 des présentes Conditions générales) ;
- d'une opposition entre personnes assurées sauf cas de divorce, rupture du Pacte civil de solidarité (PACS) ou du concubinage garantis, séparation de corps, tutelle, curatelle, sauvegarde de justice **si vous avez souscrit le Pack « Mes Proches et Moi »** ;
- d'une succession, d'une rupture d'un concubinage ou des fiançailles, d'une dissolution d'un Pacte civil de solidarité (PACS), d'une demande en nullité du mariage, d'un divorce, de l'exécution d'une obligation alimentaire, d'une révision d'une pension alimentaire ou d'une prestation compensatoire, d'un droit de visite, d'un droit de garde, d'une mesure de tutelle, curatelle ou sauvegarde de justice, d'une filiation ou d'une adoption, d'une autorité parentale, d'une mesure d'assistance éducative, d'un mandat de protection future sauf si vous avez souscrit le Pack « Mes Proches et Moi » ;
- de la délivrance d'un permis de construire ou d'une autorisation d'urbanisme (y compris en cas de litige de voisinage portant sur la délivrance d'un permis de construire ou d'une autorisation d'urbanisme), d'une opération de construction (y compris en cas de vente en l'état futur d'achèvement) sauf si vous avez souscrit le Pack « Mes Travaux » ;
- de travaux, de réparation, d'entretien, de dépannage et d'embellissement ou de pose d'éléments, réalisés à votre initiative ou devant être réalisés à votre initiative et dont le coût global indiqué sur le(s) devis ou la(es) facture(s) est supérieur à 1 500 € H.T. (montant non indexé), main-d'œuvre et matériaux compris, quel que soit le nombre d'intervenants au chantier.
Toutefois, la garantie vous est acquise pour les litiges relatifs à un bien immobilier garanti (article 8 - page 27 des présentes Conditions générales) **si vous avez souscrit le Pack « Mes Travaux »**. La garantie vous est également acquise si les travaux ou la pose d'éléments ont été réalisés par le vendeur du bien immobilier garanti ou un professionnel mandaté par ce dernier, quel que soit le montant des travaux ;
- d'un bien immobilier donné en location ou mis à disposition à titre gratuit et vous opposant à un locataire, à un sous-locataire, un ancien locataire, un occupant sans droit ni titre, un occupant à titre gratuit, un voisin, une caution, un professionnel exécutant une prestation de service, au syndicat des copropriétaires, au syndic, au conseil syndical, à un copropriétaire, au vendeur du bien, à l'acheteur du bien, à l'administration sauf si vous avez souscrit le Pack « Mes Locataires et Moi ». La garantie vous est acquise si le litige vous oppose à l'administration fiscale selon les modalités définies à l'article 2.5.4. (Litige de fiscalité page 6 des présentes Conditions générales) ;
- résultant d'une action relevant de la compétence du syndicat des copropriétaires.

5. QUELLES SONT LES CONDITIONS DE NOTRE PRISE EN CHARGE ?

5.1. Conditions de garantie

Pour être garanti, vous devez répondre aux conditions cumulatives suivantes :

- le **litige** et son **fait générateur** doivent être survenus et connus de vous APRÈS la date de prise d'effet de votre contrat Ma Protection juridique ou des Packs qui le complètent ;
- vous devez actionner vos garanties entre la date de prise d'effet de votre contrat Ma Protection Juridique ou d'un pack et celle de sa résiliation - toutefois, vous bénéficiez d'un délai supplémentaire de 2 mois à compter de la prise d'effet de la résiliation pour nous déclarer un **litige** survenu pendant la période de validité de votre **contrat** Ma Protection Juridique ou d'un pack ;
- votre contrat Ma Protection Juridique ne doit pas être suspendu pour défaut de paiement de votre cotisation au moment de la survenance du **litige** ;
- 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 ;
- les **intérêts en jeu** doivent être supérieurs à 454 € (montant indexé - valeur 2017 TTC), à la date de la déclaration du **litige**, pour que nous prenions en charge votre **litige** en cas de procédure judiciaire. Par **intérêts en jeu**, on entend le montant du **litige**, hors pénalités de retard, intérêts et demandes annexes et confirmé en demande par la production de pièces justificatives. Pour les contrats dont l'application s'échelonne dans le temps selon une périodicité convenue, le montant du **litige** correspond à une **échéance**.
- 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**.

5.2. 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 deux 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.

À SAVOIR

Dans votre intérêt, contactez-nous dès les premières difficultés afin de prévenir le litige.

En cas de litige, déclarez-le nous dès que vous en avez connaissance et communiquez-nous les pièces nécessaires à l'instruction du dossier.

5.3. 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.

5.4. 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 Etats-Unis d'Amérique.

5.5. 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 la charge et exposés dans le cadre dudit litige, vous récupérez ces indemnités en priorité.

En outre, lorsque les circonstances du litige permettent, à un titre quelconque, un recours total ou partiel contre un tiers responsable, les sommes versées sont considérées comme une avance sur indemnité. En application de l'article L 121-12 du Code des assurances, l'assureur qui a payé l'indemnité d'assurance est subrogé jusqu'à concurrence de cette d'indemnité dans les droits et actions de l'assuré ou du bénéficiaire contre les tiers qui, par leur fait ont causé le dommage ayant donné lieu au versement d'indemnité par la société d'assurance.

Ainsi, au titre des prestations d'indemnisation du préjudice en cas d'usurpation d'identité et de Nettoyage / noyage en cas d'atteinte à l'e-réputation, le Code des assurances nous permet d'être substitué pour chacun des chefs de préjudices réparés, dans vos droits et actions contre tout responsable à l'origine du préjudice, à concurrence du montant des sommes que nous aurons payées.

MA PROTECTION JURIDIQUE

Quelles sont les conditions de notre prise en charge ?

5.6. Montants maximaux de prise en charge

Tous les montants mentionnés ci-après sont ceux applicables en 2017 (ils sont indexés).

Calculés sur une TVA de 20%, ils sont indiqués TTC et peuvent varier en fonction de la TVA en vigueur au jour de la facturation. Ils comprennent les frais de secrétariat, de déplacement et de photocopies.

L'article 2.5.3. définit les types de frais pris en charge et ceux exclus (pages 5 et 6 des présentes Conditions générales).

MONTANTS MAXIMAUX DE PRISE EN CHARGE		Si vous n'avez pas souscrit le Pack « Ma Protection Enrichie »	Si vous avez souscrit le Pack « Ma Protection Enrichie »	
Frais et honoraires d'expert	- Résoudre vos <u>litiges</u> à l'amiable	1 010 €	2 020 €	Par <u>litige</u>
	- Vous soutenir en cas de procédure judiciaire	3 029 €	6 058 €	
Frais et honoraires de médiateur	- Résoudre vos <u>litiges</u> à l'amiable	1 010 €	2 020 €	
	- Vous soutenir en cas de procédure judiciaire	2 019 €	4 038 €	
Frais et honoraires d'avocat ou de tout professionnel habilité par la loi, dont droit de timbre	- Recours précontentieux et Référé	303 €	606 €	Par ordonnance
	- Requête			
	- Assistance à expertises judiciaires	454 €	908 €	Par réunion
	- Transaction ayant abouti à un protocole (y compris médiation ou conciliation)			
	- Démarches amiables si l'assistance d'un avocat est imposée par la loi ou en cas de conflit d'intérêt (y compris les consultations)			
	- Assistance devant une commission			
	- Tribunal de police			
	- Juge de l'exécution			
	- Procédure d'instruction			
	- Recours amiable devant un fonds de garantie, un fond d'indemnisation ou un organisme assimilé			
- Médiation pénale, composition pénale, comparution sur reconnaissance préalable de culpabilité et rappel à la loi				
- Tribunal de Grande Instance	1 413 €			
- Tribunal administratif				
- Tribunal de commerce				
- Tribunal des affaires de sécurité sociale				
- Tribunal du contentieux de l'incapacité				
- Conseil de prud'hommes (y compris départage)				
- Appel (toutes matières, y compris requête et référé)				
- Cour de cassation (y compris consultations)				
- Conseil d'Etat (y compris consultations)				
- Cour d'assises et Cour d'assises d'appel				
- Cour européenne des droits de l'homme	2 322 €	4 644 €		
- Cour de justice de l'Union européenne				
Autres juridictions (y compris Tribunal d'instance, Tribunal correctionnel et Juge de proximité)	707 €	1 414 €		
Juridictions non françaises situées en Union européenne au 1 ^{er} janvier 2017, à Monaco, à Andorre, au Liechtenstein, en Norvège, à Saint-Marin, en Suisse et au Vatican.	Montant prévu au titre de la juridiction française équivalente			
Frais de Nettoyage / noyage en cas d'atteinte à l'e-réputation	1 010 € dont	2020 € dont	Par <u>litige</u>	
Indemnisation du préjudice en cas d'usurpation d'identité	30 € par mois pour les surconsommations téléphoniques	61 € par mois pour les surconsommations téléphoniques		
EN OUTRE, NOTRE PRISE EN CHARGE NE PEUT PAS EXCÉDER AU GLOBAL 20 192 € PAR LITIGE OU 40 384 € PAR LITIGE SI VOUS AVEZ SOUSCRIT LE PACK « MA PROTECTION ENRICHIE »				
MONTANTS MAXIMAUX DE PRISE EN CHARGE SPÉCIFIQUES				
Analyse juridique des contrats	505 €	1 010 €	Par année civile	
Analyse économique de devis (Pack « Mes Travaux »)				
Participation à une action de groupe	202 €	404 €	Par <u>litige</u>	
Cash Back (Pack « Ma Protection Enrichie »)	Non garanti	202 €	toutes interventions confondues	
Extension monde (Pack « Ma Protection Enrichie »)	Non garantie	2 019 €		
<p>Pour les <u>litiges</u> nés PLUS DE 6 MOIS ET MOINS DE 18 MOIS APRÈS la prise d'effet de votre contrat et relatifs à une rupture du concubinage ou des fiançailles, à la dissolution d'un PACS, à une séparation de corps, à une demande en nullité du mariage, à un divorce, à une obligation alimentaire, à une garde d'enfant(s), à une prestation compensatoire, à un droit de visite, à une mesure de tutelle, curatelle ou sauvegarde de justice, à une filiation ou une adoption, à une autorité parentale, une mesure d'assistance éducative, un mandat de protection future, nous prenons en charge les frais liés à leur résolution dans la limite de 50 % des montants maximaux de prise en charge exposés ci-avant (Pack « Mes Proches et Moi »).</p>				

6. QUELLES SONT NOS OBLIGATIONS PROTÉGEANT VOS INTÉRÊTS ?

6.1. 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.

6.2. Respecter le secret professionnel

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

6.3. 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** (article 5.6. - page 16 des présentes Conditions générales) **et selon les modalités figurant à l'article 2.5.3.** (pages 5 et 6 des présentes Conditions générales).

En outre, vous pouvez recourir à la procédure d'arbitrage (article L 127-4 du Code des assurances).

6.4. 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** (article 5.6. - page 16 des présentes Conditions générales).

6.5. 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 :

AXA Protection Juridique - 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.

7. QUE DEVEZ-VOUS ÉGALEMENT SAVOIR SUR LA VIE DE VOTRE CONTRAT MA PROTECTION JURIDIQUE ?

7.1. Prise d'effet et durée de votre contrat Ma Protection Juridique

Votre contrat Ma Protection Juridique 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.

7.2. 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.

7.3. 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.

7.3.1. 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.

7.3.2. Acceptation de la relation électronique

7.3.2.1. 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.

7.3.2.2. 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.

7.3.2.3. 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.

MA PROTECTION JURIDIQUE

Que devez-vous également savoir sur la vie de votre contrat Ma Protection Juridique ?

7.3.3. Vos engagements

7.3.3.1. 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.

7.3.3.2. 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.

7.3.3.3. 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.

7.3.4. 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.

7.3.4.1. 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.

7.3.4.2. 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.

7.3.4.3. 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.

7.3.4.4. 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.

7.3.5. 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.

7.3.5.1. 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 1316-1 et 1316-4 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.

7.3.5.2. 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.

MA PROTECTION JURIDIQUE

Que devez-vous également savoir sur la vie de votre contrat Ma Protection Juridique ?

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.

7.3.6. 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.

7.3.7. 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 Espace 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 1316-1 et 1316-4 du Code civil la même valeur juridique qu'un document écrit et signé manuscritement.

7.3.8. 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.

7.3.9. 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...).

7.4. Droit de renonciation

7.4.1. 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 deux 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 Ma Protection Juridique, 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.

7.4.2. 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.

7.5. Évolution des éléments monétaires et de la cotisation

Les montants maximaux de prise en charge et le montant des intérêts en jeu sont indiqués TTC et sont calculés sur une TVA de 20 %. Dès lors, ils peuvent varier en fonction de la TVA en vigueur au jour de la facturation.

La cotisation, le montant des intérêts en jeu et les montants maximaux de prise en charge 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 2017, l'indice de référence est 101,22.

Les montants maximaux de prise en charge et le montant des intérêts en jeu évoluent dans la proportion constatée entre l'indice applicable lors de l'année de la souscription de votre contrat Ma Protection Juridique et celui applicable lorsque vous actionnez les garanties.

Votre cotisation évolue selon l'indice applicable lors de la souscription de votre contrat Ma Protection Juridique et celui applicable au jour de l'échéance de votre contrat Ma Protection Juridique. 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.

7.6. 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 Ma Protection Juridique 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.

7.7. Résiliation du contrat Ma Protection Juridique

Chacun de nous peut mettre fin à votre contrat Ma Protection Juridique 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	A l' <u>échéance</u> annuelle	Vous devez nous adresser la notification de résiliation par lettre recommandée au plus tard deux mois avant la date de l' <u>échéance</u> principale.
	Si nous modifions la cotisation hors conséquence du jeu de l' <u>indice</u>	Vous disposez de la faculté de résilier votre contrat Ma Protection Juridique dans le délai d'un mois suivant la date à laquelle vous en êtes informé. Cette résiliation prend effet un 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 <u>échéance</u> 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 trois 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 un mois après réception de la lettre recommandée de résiliation.
Nous	A l' <u>échéance</u> annuelle	Nous devons vous adresser la notification de résiliation au plus tard deux mois avant la date de l' <u>échéance</u> principale.
	Si vous ne payez pas la cotisation dans les 10 jours de son <u>échéance</u>	Reportez-vous à l'article « Paiement de la cotisation et des taxes » page 24 du présent contrat (article 7.6.).
	En cas de sinistre c'est-à-dire après la survenance d'un <u>litige</u>	La résiliation prend effet à l'expiration d'un délai d'un mois à compter de la notification qui vous est faite. Vous avez alors le droit, dans le délai d'un 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 trois mois suivant la modification de votre situation. La résiliation prend effet un mois après réception de la lettre recommandée.

8. LEXIQUE

VOUS

Personnes assurées désignées aux articles 2.1. (page 3 des présentes Conditions générales), 3.1.1. (page 8 des présentes Conditions générales), 3.2.1. (page 9 des présentes Conditions générales), 3.3.1. (page 10 des présentes Conditions générales) et 3.4.1. (page 11 des présentes Conditions générales).

NOUS

L'assureur, Juridica (AXA Protection Juridique) - 1 place Victorien Sardou 78160 Marly-le-Roi.

ACTION DE GROUPE

Action en justice introduite par une association agréée qui saisit un juge pour le compte d'un groupe de consommateurs qui rencontrent 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.

À SAVOIR

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.

AFFAIRE

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

ANNÉE CIVILE

Année calendaire (du 1^{er} janvier au 31 décembre).

ATTEINTE À L'E-RÉPUTATION

Diffamation, injure, divulgation illégale de votre vie privée, harcèlement moral ou sexuel à l'aide d'un écrit, d'une vidéo ou d'une image publiés sur un blog, un forum de discussion, un réseau social, un site web.

- La diffamation consiste en une allégation ou imputation d'un fait qui porte atteinte à l'honneur ou à la considération de la personne.
- L'injure correspond à une expression outrageante, terme de mépris ou invective.
- La divulgation illégale de la vie privée désigne toute divulgation portant sur la vie privée et étant diffusée sans le consentement de la personne concernée.
- Le harcèlement moral est une conduite abusive qui par des gestes, paroles, comportements, attitudes répétées ou systématiques vise à dégrader les conditions de vie ou de travail d'une personne.

- Le harcèlement sexuel se caractérise par le fait d'imposer à une personne, de façon répétée, des propos ou comportements à connotation sexuelle qui portent atteinte à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant ou qui créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante.

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

Les biens immobiliers garantis correspondent :

- aux biens immobiliers situés en France métropolitaine ou à Monaco que vous occupez, que vous ne donnez pas en location ou en sous-location et que vous ne mettez pas à disposition à titre gratuit d'une personne non assurée par le présent contrat ;
- aux biens immobiliers attenants (garages, greniers, parcs, jardins, clôtures...) à ces biens immobiliers précédemment désignés, que vous ne donnez pas en location ou en sous-location que vous ne mettez pas à disposition à titre gratuit d'une personne non assurée par le présent contrat et affectés à votre usage privé ;
- aux biens immobiliers non attenants (terrains nus, potagers, box...) à ces biens immobiliers précédemment désignés que vous ne donnez pas en location ou en sous-location, que vous ne mettez pas à disposition à titre gratuit d'une personne non assurée par le présent contrat, dont la superficie est inférieure à 500 m² et affectés à votre usage privé ;
- aux biens immobiliers ayant constitué votre résidence principale ou secondaire que vous ne donnez pas en location ou en sous-location, que vous ne mettez pas à disposition à titre gratuit d'une personne non assurée par le présent contrat **si le litige survient et nous est déclaré pendant une période de 6 mois à compter de la prise d'effet de la résiliation du bail ou de la vente** ;
- aux biens immobiliers destinés à devenir votre résidence principale ou secondaire dès l'achat ou la signature du bail (que vous ne comptez pas donner en location ou mettre à disposition à titre gratuit d'une personne non assurée par le présent contrat). L'ensemble des biens immobiliers énumérés ci-dessus sont garantis s'ils sont détenus par une SCI familiale ou une SARL familiale dès lors que vous détenez des parts dans cette SCI ou cette SARL ;
- aux biens immobiliers donnés en location ou que vous mettez à disposition à titre gratuit d'une personne non assurée par le présent contrat **si vous avez souscrit le Pack « Mes Locataires et Moi »**.

CONCUBIN NOTOIRE

Personne partageant de façon stable et continue la vie et le domicile du souscripteur et justifiant de cette qualité.

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 les honoraires et les modalités de règlement. 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.

DÉBOURS

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.

DOL

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

ÉCHÉANCE

Date à laquelle un règlement est exigible ou à laquelle un engagement doit être satisfait.

EXPERT

Technicien ou spécialiste mandaté en raison de ses compétences afin d'examiner une question de fait d'ordre technique requérant ses connaissances en la matière. Il est dit « JUDICIAIRE » lorsqu'il est mandaté par un juge.

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 Ma Protection Juridique. En 2017, l'indice de référence est de 101,22.

INTÉRÊTS EN JEU

Montant du litige, hors pénalités de retard, intérêts et demandes annexes et confirmé en demande par la production de pièces justificatives. Pour les contrats dont l'application s'échelonne dans le temps selon une périodicité convenue, le montant du litige correspond à une échéance.

À SAVOIR

L'application du contrat d'abonnement téléphonique s'échelonne dans le temps selon une périodicité convenue. Le montant des intérêts en jeu s'apprécie donc par rapport à une échéance.

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.

MISE EN RECouvreMENT

Opération par laquelle le créancier agit contre le débiteur pour le contraindre à effectuer son paiement. Ce peut être le cas notamment de l'administration fiscale contre le contribuable pour percevoir l'impôt.

PÉRIODE DE VALIDITÉ DE VOTRE CONTRAT MA PROTECTION JURIDIQUE

Période comprise entre la date d'effet du contrat et celle de sa résiliation et en dehors de toute suspension de garantie faisant suite à un défaut de paiement de votre cotisation.

PROPOSITION DE RECTIFICATION

Courrier de notification du redressement fiscal adressé par l'administration au contribuable.

RÉGIME MATRIMONIAL

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.

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 numéro de sécurité sociale, le relevé d'identité bancaire.

Les éléments d'authentification correspondent aux identifiants, logins, mots de passe, adresses IP.

Votre interlocuteur AXA



Retrouvez l'ensemble de vos services
et documents contractuels
sur **Mon AXA** via axa.fr

AXA vous répond sur :



Je choisis
une 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 sur les atouts citoyens de cette offre, rendez-vous sur axa.fr

