

## CONDITIONS GENERALES SOUTIEN JURIDIQUE

Cette convention d'assistance protection juridique santé, est souscrite par l'Association des Assurés APRIL auprès de SOLUCIA Service et Protection Juridiques pour le compte de ses adhérents assurés au titre d'un contrat complémentaire de prévoyance et/ou santé et/ou d'assurance de prêt souscrit par elle. Chaque adhérent bénéficie automatiquement et gratuitement des garanties issues de la présente convention à compter de leur adhésion à l'Association des Assurés APRIL et cela tant qu'il a la qualité d'adhérent.

Cette convention est régie par le Code des assurances.

### ARTICLE 1- QUELQUES DEFINITIONS POUR Y VOIR PLUS CLAIR

Qu'entendons-nous par :

- « **Vous** »
  - vous, en qualité d'adhérent à un contrat complémentaire de prévoyance et/ou santé, et/ou d'assurance de prêt souscrit par l'Association des Assurés APRIL, ainsi que :
  - votre conjoint non séparé ou votre concubin,
  - vos enfants à charge au sens fiscal du terme
  - toute autre personne à votre charge au sens fiscal du terme,
  - votre partenaire dans le cadre d'un PACS

- **« Nous »**  
Solucia Service et Protection Juridiques est une marque déposée dont Solucia Protection Juridique a les droits d'exploitation.  
Solucia Protection Juridique – 111 avenue de France – CS 51519 – 75634 Paris Cedex 13, SA à directoire et conseil de surveillance au capital de 9 600 000 € – Immatriculée au RCS de Paris sous le n° 481 997 708 – Entreprise régie par le Code des Assurances et soumise au contrôle de l'ACPR, sise 4 place de Budapest CS 92459 – 75436 Paris cedex 9.
- **« Association »**  
L'Association des Assurés APRIL est une association loi 1901 et par le décret du 16 août 1901 Immatriculée à la Préfecture du Rhône sous le n° W691060414 dont l'objet social est d'étudier, de souscrire et de promouvoir au profit de ses adhérents, tout type d'assurance autorisée par la loi, sous la forme d'assurance collective et dont le risque est assuré par des organismes d'assurance habilités, relevant soit du Code des assurances, soit du Code de la mutualité ou encore du Code de la Sécurité sociale.
- **« Litige, conflit ou différend »**  
Désaccord ou contestation d'un droit dont le caractère préjudiciable ou répréhensible peut motiver une réclamation ou des poursuites Vous opposant à un tiers identifié.
- **« Tiers identifié ou adversaire »**  
Personnes physiques ou morales, dont Vous connaissez l'identité et l'adresse, responsables de vosdommages ou contestant l'un de vos droits.

## ARTICLE 2 – LES PRESTATIONS DONT VOUS BENEFICIEZ

### 2.1. Informations juridiques illimitées pour vous et vos proches

Une équipe de juristes spécialisés vous **informe** de vos droits et vous délivre tout renseignement d'ordre pratique et juridique.

Vous obtiendrez également **toutes les informations** à caractère documentaire nécessaires à la sauvegarde de vos droits et de vos intérêts à titre préventif.

Vous pouvez interroger notre service **quel que soit le domaine concerné** en droit français (droit de la famille, droit de la consommation, droit immobilier, droit du travail...)

A votre demande et **sur simple appel téléphonique** au **09 69 32 96 98**, vous êtes mis en relation avec nos juristes du lundi au samedi de 9h à 20h **en illimité**. Votre numéro d'adhérent Vous sera demandé pour l'utilisation de ce service.

Vous pouvez faire profiter de cette garantie à votre conjoint, concubin, partenaire de PACS mais aussi à vos enfants à charge ou à toute autre personne à charge au sens fiscal du terme.

Quelques exemples, non exhaustifs, de situations dans lesquelles vous pouvez faire appel au service de renseignements juridiques :

- Je viens d'acheter une maison, et je me rends compte que la chaudière ne fonctionne pas, quels sont mes recours contre le vendeur ?
- Je vais être hospitalisé, quels sont mes droits concernant la prise en charge des frais d'hospitalisation ?
- Mon employé de maison, ne respecte pas ses heures de travail, est-ce que je peux lui demander de ne plus venir travailler ?
- Je suis au chômage, est-ce que mon assurance prêt immobilier peut prendre en charge mes mensualités ?
- Je vais bientôt partir à la retraite pouvez-vous m'expliquer comment calculer ma pension et quelles démarches je dois effectuer ?
- A la suite du décès de mon conjoint est ce que je peux bénéficier de la pension de réversion ou d'aides sociales ?

A la suite de votre départ à la retraite, nos juristes vous proposent un « **accompagnement nouvelle vie** » : ils peuvent vous orienter vers les organismes proposant des sorties, loisirs, activités associatives, ou du soutien psychologique.

## **2.2. Assistance administrative**

Vous disposez d'un service spécifique sécurisant votre quotidien en Vous assistant dans le cadre de vos démarches administratives :

Notre équipe Vous accompagne dans **la constitution de vos dossiers administratifs**.

Nous pouvons Vous communiquer tous les **formulaire**s et **information**s nécessaires à l'aboutissement de l'ensemble de vos démarches.

Nous pouvons également vous transmettre **des modèles de courriers** pour Vous aider dans le cadre de vos démarches de la vie quotidienne.

Dans le cadre de votre demande Nous pouvons assurer un suivi de votre dossier notamment en Vous transmettant des modèles de courriers de relance ou de contestation.

Exemples d'assistance administrative :

### Résiliation de contrats

Aide à la rédaction de vos courriers de résiliation de contrats de service ou d'abonnement : internet, téléphonie, salle de sport, etc

### Démarches auprès des administrations

Aide pour les formalités auprès des organismes tels que la Sécurité Sociale, la CAF, Mairie, Préfecture, Maisons Départementales des Personnes Handicapées, etc notamment pour

des demandes d'aides sociales d'allocations personnalisée d'autonomie, aides au logement, documents d'identité, carte grise...

- Procédure de surendettement

Aide à la compréhension de la procédure de traitement du surendettement.

Aide à la constitution et au remplissage du dossier de surendettement. Transmissions des formulaires et modèles de courriers nécessaires.

- Réclamation à la suite d'achat ou de travaux

Communication de modèles de courriers à la suite de travaux mal réalisés ou non terminés, non livraison des biens commandés dans les délais, etc...

- Départ à la retraite

Obtention des coordonnées des différents organismes pour faciliter les démarches de demande de retraite, de réversion ...

Ce service est illimité et accessible au **09 69 32 96 98** de 9h à 20h du lundi au samedi. Votre numéro d'adhérent Vous sera demandé pour l'utilisation de ce service.

### **2.3. L'Assistance juridique en cas de litige**

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

#### **Attention !**

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

- **Recherche d'une solution amiable**

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

- **Prise en charge des frais de justice**

Si aucune solution amiable n'est envisageable, ou lorsque la situation le nécessite, après votre accord, nous portons votre Litige devant la juridiction compétente. Nous prenons alors en charge les frais engendrés (les frais d'avocat, les frais d'expertise judiciaire, les frais et honoraires de commissaire de justice) par toute action en justice dans la limite des plafonds clairement définis au paragraphe 5.

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

#### **Attention : le tiers doit être localisé et solvable.**

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

## **ARTICLE 3 – VOS GARANTIES D'ASSISTANCE JURIDIQUE**

Vous rencontrez un Litige qui Vous oppose à un Tiers identifié. Votre demande est juridiquement fondée, et ce litige survient dans le cadre de votre vie privée.

Nous intervenons alors dans les domaines suivants :

### **3.1 Santé :**

Vous êtes garanti pour tous les Litiges relatifs à votre santé que Vous rencontrez avec un praticien, un établissement hospitalier ou une clinique.

Nous intervenons également en cas de Litige avec un organisme de remboursement de soins ou de prestations de santé (sécurité sociale, mutuelles, complémentaires santé) ou qui Vous oppose aux organismes de prévoyance auxquels vous êtes affilié.

Enfin, Nous intervenons également lorsque Vous êtes victime d'un abus ou de maltraitance de la part d'un professionnel de santé ou d'un établissement de santé et que Vous avez déposé plainte contre ce dernier.

Exemples :

- Votre médecin s'est trompé dans le dosage de vos médicaments
- Votre conjoint est en EPAHD et vous constatez qu'il ne reçoit pas les soins nécessaires.

### **3.2 Consommation**

Vous êtes garanti en tant que consommateur pour les Litiges relatifs à l'achat, la vente, la détention et la location de biens et de services.

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

Exemple :

- Votre fournisseur d'accès à internet vous demande des frais de résiliation non prévus au contrat.
- Vous louez une villa pour les vacances et une fois sur place, vous vous rendez-compte que celle-ci ne ressemble en rien à la publicité (piscine en travaux, commerces éloignés, ...)

### **3.3 Habitation**

Vous êtes garanti pour les conflits qui concernent votre résidence principale et vos résidences secondaires, que Vous en soyez propriétaire ou locataire.

Seront pris en charge :

- les litiges relatifs à l'achat ou à la vente d'un bien immobilier,
- les conflits de copropriété (avec le syndicat de copropriété, concernant le recouvrement de charges de copropriété, les contestations de PV d'AG)
- les travaux intérieurs d'entretien, d'aménagement ou d'embellissement,
- les litiges relatifs aux troubles de voisinage (nuisance sonores, olfactives, mitoyenneté, servitudes).

**Attention : La garantie ne s'applique pas pour les Litiges relatifs aux travaux de construction, de réhabilitation ou de rénovation, nécessitant une autorisation administrative (déclaration préalable, permis de construire) ou soumis à une assurance obligatoire (dommages ouvrage).**

**La garantie ne s'applique pas pour Les litiges que Vous pourriez rencontrer avec vos locataires ou à l'occasion de la mise en location de vos biens.**

Exemples :

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

### **3.4 Travail**

Dans le cadre de vos activités professionnelles, Vous êtes garanti pour les Litiges que Vous rencontrez avec votre employeur public ou privé en cas de conflit individuel du travail.

Dans le cadre de votre vie privée, Vous êtes garanti pour les Litiges que Vous rencontrez en qualité d'employeur avec vos salariés.

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

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

Exemple :

- Vous faites appel à une nourrice pour faire garder vos enfants mais celle-ci arrive en retard presque tous les jours, vous décidez de la licencier. Elle vous attaque aux Prud'hommes.

**Attention : La garantie ne s'applique pas pour :**

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

### 3.5 E-réputation

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

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

#### Exemples :

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

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

### 3.6 Usurpation d'identité

Vous êtes garanti lorsque Vous êtes victime d'une usurpation d'identité administrative et/ou numérique.

L'usurpation se définit comme l'usage non autorisé des éléments d'identification ou d'authentification de votre identité par un tiers dans le but de réaliser des actions frauduleuses commerciales, civiles ou pénales dont vous seriez tenu responsable.

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

**Attention : Nous ne prenons pas en charge les frais nécessaires à la réalisation de ces démarches ni celles concernant le renouvellement de vos papiers.**

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

#### Exemple :

- Un tiers contracte un crédit en votre nom et utilise frauduleusement vos papiers d'identité

### 3.7 Recours

Nous intervenons pour réclamer au responsable identifié, la réparation d'un dommage matériel ou corporel que Vous avez subi à la suite d'un accident.

Exemple :

- Vous avez glissé dans un supermarché et vous êtes blessé car les conditions de sécurité n'étaient pas conformes aux normes. Vous souhaitez faire valoir votre préjudice.

### **3.8 Pénal**

Lorsque Vous êtes victime d'une agression par un Tiers identifié, Nous intervenons pour obtenir la réparation de votre préjudice corporel et matériel.

Nous prenons également en charge la défense de vos intérêts lorsque Vous êtes poursuivi pour contravention ou délit non intentionnels devant une juridiction répressive ou une commission administrative.

**Attention : si Vous êtes poursuivi pour une infraction qualifiée d'intentionnelle par le Tribunal et qu'à la suite du procès, Vous êtes définitivement relaxé, Nous prenons en charge les frais que Vous avez engagés pour assurer la défense de vos intérêts dans la limite des plafonds prévus à votre contrat à réception du jugement rendu en votre faveur.**

### **3.9 Harcèlement scolaire**

Le harcèlement scolaire se définit comme une violence répétée qui peut être verbale, physique ou psychologique et qui est du fait d'un ou de plusieurs élèves de l'établissement scolaire entraînant une altération physique ou mentale de l'enfant.

Votre enfant est victime de harcèlement scolaire,

Nous prenons en charge les frais et honoraires de votre avocat pour le dépôt d'une plainte avec constitution de partie civile.

Si l'auteur présumé de ces violences, ou si l'établissement scolaire est poursuivi devant un tribunal, nous vous assistons dans le cadre de cette procédure et prenons en charge les frais et honoraires de votre avocat.

Nous intervenons également lorsque votre enfant est victime de harcèlement sur Internet. Le cyber-harcèlement se définit comme « un acte agressif, intentionnel perpétré par un individu ou un groupe d'individus au moyen de formes de communication électroniques, de façon répétée à l'encontre d'une victime qui ne peut facilement se défendre seule ».

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

**Exclusion :**

AAAPJ010223 – version en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2024

## **La garantie ne s'applique pas pour la prise en charge de frais relatifs à l'effacement des données sur Internet**

Votre enfant est victime de harcèlement scolaire.

Nous prenons en charge, dans la limite de 2 400 € par sinistre :

- Les factures liées à la délivrance de cours à domicile par un professeur sur présentation d'un certificat médical d'absence ou d'incapacité temporaire.
- Les factures du psychologue, nutritionniste ou sophrologue qui suit votre enfant.

Pour bénéficier de cette garantie, vous devrez nous adresser la copie des justificatifs de vos démarches auprès de l'établissement scolaire de votre enfant signalant les agissements dont votre enfant est victime et du dépôt de plainte.

Vous devrez également nous communiquer les factures acquittées de frais engagés pour la délivrance des cours à domicile et/ou des soins paramédicaux non pris en charge par votre assurance santé.

### E réputation de l'enfant :

Nous intervenons également lorsque votre enfant est victime d'atteinte à sa réputation numérique. Il est ainsi couvert en cas d'atteinte à son image à la suite de la diffusion de propos diffamatoires ou calomnieux, d'injures ou à la divulgation illégale de sa vie privée sur Internet.

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

### **3.10 Violences intrafamiliales**

Vous et/ou vos enfants assurés, tels que définis au paragraphe « QUELQUES DEFINITIONS POUR Y VOIR CLAIR », êtes victimes de Violences intrafamiliales causées par le/la souscripteur(trice), conjoint(e), concubin(e), partenaire de PACS, parent de l'enfant, ou tout autre personne rattachée à votre foyer fiscal.

Nous vous renseignons sur vos droits et vous orientons sur les démarches à entreprendre pour obtenir des aides matérielles, psychologiques, médicales, administratives et juridiques comme la délivrance d'une ordonnance de protection.

Vous souhaitez poursuivre l'auteur de ces violences, nous prenons en charge les frais et honoraires de votre avocat pour le dépôt d'une plainte avec constitution de partie civile. Si l'auteur présumé de ces violences est poursuivi devant une juridiction pénale, nous vous assistons dans le cadre de cette procédure et prenons en charge les frais et honoraires de votre avocat.

### **Exclusion :**

**Nous ne prenons pas en charge les frais de votre avocat lorsque vous êtes poursuivi pour violences intrafamiliales.**

Vous et/ou vos enfants, assurés au titre du présent contrat, êtes victimes de violences intrafamiliales.

Nous prenons en charge dans la limite de 2 400 euros TTC les frais que vous avez exposés à la suite de votre départ du domicile ou à la suite d'un jugement vous reconnaissant victime de violences intrafamiliales.

Pour bénéficier de cette garantie, vous devrez nous adresser :

- La copie du dépôt de plainte et tout document justifiant de votre changement de domiciliation (attestation d'hébergement par un proche ; attestation de prise en charge par une association...).
- Ou la copie de la décision judiciaire reconnaissant les violences.

Vous devrez également nous communiquer les factures acquittées de frais engagés pour votre relogement, soins paramédicaux non pris en charge par votre assurance santé.

Exemples de justificatifs à votre nom à nous communiquer en cas de :

- relogement temporaire consécutif au dépôt de plainte : factures hôtel....
- relogement définitif dont le bail est postérieur au dépôt plainte : quittance de loyer, factures d'équipement du nouveau logement (électroménager, mobilier), factures d'eau, de gaz, d'électricité, téléphone/internet.
- frais de transports consécutifs au dépôt de plainte : taxis, factures transports en commun.
- soins : souscription contrat de santé consécutifs au dépôt de plainte, factures de psychologues, sexologues, nutritionnistes y compris les factures au nom des enfants.
- achats de biens de première nécessité (vêtements, puériculture, alimentaire...)

## **ARTICLE 4 – LES EXCLUSIONS GENERALES**

**Nous n'intervenons pas :**

- **Pour les Litiges relatifs aux droits des personnes et de la famille (Livre 1er du Code Civil), ainsi qu'aux régimes matrimoniaux et au contrat de mariage, et à la succession.**
- **Dont le fait générateur est né avant la prise d'effet de votre contrat de protection juridique.**
- **Si votre responsabilité est mise en cause et que les dommages dont Vous êtes responsables auraient dû être pris en charge au titre d'une assurance légalement obligatoire. Nous n'intervenons pas non plus si une garantie à l'un de vos contrats d'assurances prévoit l'indemnisation directe de votre préjudice en dehors de toute**

**recherche de responsabilité.**

- **Pour les Litiges résultant de risques exceptionnels (guerre civile ou guerre étrangère, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, actes de vandalisme) ou découlant d'une catastrophe naturelle.**
- **Pour les Litiges résultant d'une faute intentionnelle de votre part.**
- **Pour les Litiges faisant l'objet d'un conflit entre Vous et nous sauf lors de l'application de la clause ARBITRAGE ou CONFLIT D'INTERETS.**
- **Pour les Litiges se rapportant au mandat d'une société civile ou commerciale qui Vous a été confié, ou à votre participation à son administration ou à sa gestion.**
- **Pour les Litiges relevant d'une caution consentie en dehors du cadre familial ou consentie dans le cadre d'une activité professionnelle.**
- **Se rapportant aux procédures d'expulsion.**
- **Pour les Litiges concernant votre surendettement ou votre insolvabilité, le règlement d'une dette ou l'obtention de délais de paiement.**
- **Pour les Litiges résultant d'une infraction au Code de la Route.**
- **Pour les Litiges relatifs à un véhicule terrestre à moteur.**

## **ARTICLE 5 – VOUS FAITES FACE A UN LITIGE ?**

### **5.1 La déclaration de votre litige**

Vous devez Nous déclarer le Litige pour lequel Vous souhaitez notre intervention par courrier à l'adresse de nos bureaux, figurant aux présentes conditions générales ou par mail à [litiges@soluciaspj.fr](mailto:litiges@soluciaspj.fr), dès que Vous en avez connaissance. Si Vous déclarez avec retard le Litige et que ce retard Nous cause un préjudice, Nous pouvons refuser notre intervention.

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

Si Vous Nous déclarez votre Litige par écrit, Vous Nous adresserez une déclaration rapportant précisément les circonstances du Litige, le numéro de votre contrat, vos coordonnées postales et téléphoniques, ainsi que celles de votre contradicteur et toutes les pièces justifiant votre réclamation.

**Attention : Nous ne prenons pas en charge les frais et actions engagés sans notre accord.**

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

### **5.2 Libre choix de l'avocat**

Lorsqu'il est nécessaire de faire appel à un avocat, Nous prenons en charge ses honoraires. Vous pouvez choisir votre conseil habituel, ou choisir votre avocat parmi ceux inscrits au barreau du tribunal compétent. Nous pouvons enfin, si Vous le préférez, Vous proposer un

avocat partenaire, sur demande écrite de votre part.

### 5.3 Plafond global de garantie

Nous participons à hauteur de **20.000€ TTC** par litige ou par année d'assurance.

Chaque litige ouvert sera plafonné à hauteur de 20.000€ TTC. Lorsque plusieurs litiges surviennent dans le cadre d'une même année, quel que soit leur nombre, le plafond de 20.000€ TTC ne sera jamais dépassé.

Ce plafond comprend :

- Les frais d'expertises amiables diligentées par SOLUCIA Service et Protection Juridiques
- Les frais d'expertises judiciaires
- Les frais et honoraires de commissaire de justice
- Les frais de procédures
- Les honoraires d'avocat dans la limite du barème prévu au paragraphe 5.4

### 5.4 Plafonds de prise en charge des honoraires d'avocats

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

<b>FRAIS ET HONORAIRES D'AVOCATS EXPRIMES EN TTC</b>	<b>AVANT SAISINE DU TRIBUNAL</b>	
	Recours amiable ayant abouti	250 € par affaire
	Recours amiable non abouti	110 € par affaire
	Recours précontentieux en matière administrative	275 € par affaire
	Représentation devant un commission administrative, civile ou disciplinaire	
	Transaction amiable menée à terme	400 € par affaire
	<b>TRIBUNAUX DE PREMIERE INSTANCE</b>	
	Médiation ou conciliation ayant abouti et constatée par le juge	400 € par affaire
	Protocole d'accord mené à terme	
	Assistance à expertise, à mesure d'instruction	275 € pour la première intervention ; 90 € pour chacune des interventions suivantes
	Référé et requête	400 € par ordonnance
	Demandes incidentes	400 € par affaire
	Tribunal de proximité/ Juge des contentieux et de la protection	650 € par affaire
	Juge de l'exécution	520 € par affaire
	Tribunal de police/ Défense pénale	340 € par affaire
	Tribunal correctionnel	1 000 € par affaire
	Pôle social du Tribunal judiciaire	1000 € par affaire
	Tribunal Judiciaire/ administratif/ commerce (et tribunaux de même degré)	1000 € par affaire

<b>CONSEIL DE PRUD'HOMMES</b>	
Conseil de prud'hommes : devant le bureau de conciliation	500 € par affaire
Conseil de prud'hommes : devant le bureau de jugement	1000 € par affaire
Conseil de prud'hommes : répartition	400 € par affaire
<b>APPEL</b>	
Cour d'Appel	1100 € par affaire
Référé et requête	400 € par ordonnance
Demandes incidentes devant la Cour d'Appel	400 € par affaire
<b>HAUTES JURIDICTIONS</b>	
Cour d'Assises, Cour de Cassation, Conseil d'Etat	1 500 € par affaire

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

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

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

### **5.5 Sommes et frais non pris en charge**

**Nous ne prenons jamais en charge :**

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

### **5.6 Territorialité**

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

### **5.7 Subrogation**

AAAPJ010223 – version en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2024

Nous sommes subrogés dans vos droits et actions pour la récupération des frais et dépens dans la limite des sommes que Nous avons payées. De la même façon, les indemnités allouées au titre des articles 700 du Nouveau Code de Procédure Civile, article 475-1 du Code de Procédure Pénale, article L761-1 du Code de Justice Administrative ou équivalents à l'étranger, Nous reviennent de plein droit à concurrence des sommes que Nous avons payées.

Si des honoraires sont restés à votre charge, ces indemnités Vous seront attribuées en priorité.

### **5.8 Principe de subsidiarité**

Conformément aux dispositions de l'article 2 de la loi n° 91-647 du 10 juillet 1991 relative à l'aide juridique tel que modifié par l'article 5 de la loi n° 2007-210 du 19 février 2007 portant réforme de l'assurance de protection juridique, l'Etat intervient dans la prise en charge des frais et honoraires de procédure du citoyen éligible à l'aide juridictionnelle, à la condition que les frais couverts par cette aide ne soient pas pris en charge au titre d'un contrat d'assurance de protection juridique.

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

### **5.9 Cumul de garantie**

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

### **5.10 Service de réclamation et médiation**

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel. Celle-ci peut concerner le contrat, sa distribution ou le traitement d'un dossier.

Si Vous avez une réclamation à formuler, sur la gestion de votre dossier sinistre par nos services, Nous Vous invitons à vous adresser :

1. En priorité, à votre interlocuteur habituel, joignable par téléphone du lundi au samedi de 9h à 20h au 09 69 32 96 98
2. En cas d'insatisfaction sur la réponse apportée, par mail : [reclamation@soluciaspj.fr](mailto:reclamation@soluciaspj.fr) ou par courrier :

SOLUCIA SERVICE & PROTECTION JURIDIQUES  
111 avenue de France  
CS 51519 - 75634 Paris Cedex 13

Les services concernés accuseront réception de votre réclamation sous 10 jours ouvrables et étudieront votre réclamation afin de résoudre votre insatisfaction. Le maximum sera fait pour vous apporter une réponse dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de l'envoi de votre réclamation écrite ; si ce délai devait être prolongé, Vous serez tenu informé du déroulement du traitement de sa réclamation dans ce même délai,

sans que le délai de traitement de la réclamation ne puisse dépasser deux mois à compter de l'envoi de votre réclamation écrite.

Si la réponse apportée à votre réclamation ne Vous donne pas satisfaction, Vous pouvez faire appel à la Médiation de l'assurance :

- Par voie électronique : <http://www.mediation-assurance.org>
- Par courrier à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance LMA  
TSA 50110  
75441 Paris cedex 09

Sera alors mis en place un dispositif gratuit de règlement du Litige entre Vous et Nous dans le but de trouver une solution amiable.

Le Médiateur est une autorité indépendante et extérieure à la société d'assurance, qui examine et donne un avis sur le règlement des litiges liés au contrat d'assurance.

Le Médiateur peut être saisi après épuisement des procédures internes de traitement des réclamations propres notre société ou l'absence de réponse de notre part dans les deux mois après l'envoi d'une première réclamation écrite.

En application de l'article 2238 du Code civil, le recours à la médiation suspend le délai de prescription des actions.

La suspension a pour effet d'arrêter temporairement le cours de la prescription, mais n'efface pas le délai ayant déjà couru (article 2230 du Code civil). Le délai de prescription ne recommence à courir, pour une durée minimale de six mois, qu'à compter de la date à laquelle la procédure de médiation est déclarée achevée.

En cas d'échec de cette démarche, vous conservez naturellement l'intégralité de vos droits à agir en justice. Tout litige relatif à l'application de ce contrat relève de la seule compétence des tribunaux français.

### **5.11 Clause d'arbitrage**

Dans le cadre d'un désaccord entre Vous et Nous sur les mesures à prendre pour régler un Différend vous opposant à un Tiers (exemple : désaccord sur l'opportunité de saisir une juridiction ou d'exercer une voie de recours), Nous appliquerons les dispositions de l'article 127-4 du Code des Assurances.

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

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

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

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

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

### **5.12 Conflit d'intérêts**

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

### **5.13 Prescription**

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

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

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

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

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

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

Article L114-2 « La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la

prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité ».

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

Les causes ordinaires de prescription prévues par le Code civil sont :

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

#### **5.14 Autorité de contrôle lutte blanchiment et fraude**

Notre Société est agréée pour gérer des sinistres relevant de la branche « protection juridique », conformément aux termes de l'article R. 321-1 du Code des Assurances. Ses activités sont soumises à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – 61, rue Taitbout – 75 436 PARIS CEDEX 9.

#### **5.15 Les données à caractère personnel**

##### 5.15.1 Finalités des traitements de données

Les données collectées par SOLUCIA SERVICE & PROTECTION JURIDIQUES, en sa qualité de Responsable de traitement aux finalités suivantes :

<b>Finalité du traitement</b>	<b>Base légale</b>
L'appréciation et au traitement de votre demande	L'exécution d'un contrat auquel Vous êtes partie ou l'exécution de mesures précontractuelles prises à Votre demande.
La souscription	
La gestion y compris commerciale	
L'exécution du contrat souscrit	
Le traitement des réclamations, médiations et contentieux	Le respect d'une obligation légale à laquelle Solucia SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUES est soumise

L'exécution de nos obligations légales, réglementaires et administratives	
La lutte contre la fraude à l'assurance	L'intérêt légitime poursuivi par le responsable de traitement.
L'élaboration de statistiques commerciales et d'études techniques	
La mise en œuvre d'opérations de prospection et de fidélisation	

Lorsque le traitement n'est fondé sur aucun des éléments définis ci-dessus, un consentement spécifique au traitement vous sera demandé.

#### 5.15.2 Destinataires des données

Ces données font l'objet de traitements informatiques par SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUES et son personnel en charge des traitements concernés. Elles ne peuvent être ainsi transmises à ces fins qu'aux réassureurs, intermédiaires en assurance de votre contrat, délégataires de gestion, avocats, experts, auxiliaires de justice, officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs et professionnels de santé, organismes professionnels habilités ainsi qu'à nos prestataires, Tracfin pour la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, le médiateur saisi et les autorités légalement autorisés pour le traitement de vos réclamations

#### 5.15.3 Enregistrement des échanges

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

#### 5.15.4 Conservation des données

Vos données sont conservées dans le respect de nos obligations légales et réglementaires.

#### 5.15.5 Données sensibles

Dans le cadre de la gestion du contrat et des sinistres, SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUES peut être amenée à traiter des données qualifiées de sensibles, relatives notamment à la santé des personnes. Ces traitements se font dans le respect du secret médical ou du secret professionnel par la mise en œuvre de mesures de sécurité techniques et organisationnelles adaptées à la sensibilité de ces données. Un consentement spécifique et explicite vous sera demandé pour la collecte et le traitement de ces données personnelles pour ces finalités précises

#### 5.15.6 Transfert de données

Aux fins citées dans le présent document, vos données sont traitées par nos soins et par nos prestataires sur le territoire de l'Union Européenne. Elles peuvent toutefois être susceptibles de faire l'objet de transferts hors de l'Union Européenne. Ces transferts sont encadrés par

AAAPJ010223 – version en vigueur à compter du 1er février 2023 des règles de protection et de sécurité des données telles que les Clauses Contractuelles Types de la Commission européenne ou des règles d'entreprises contraignants (Binding Corporate Rules (BCR)) qui peuvent vous être transmises sur demande par notre Délégué à la Protection des Données.

#### 5.15.7 Droit des personnes

Conformément à la loi informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles (LPD) et au règlement (UE) 2016/679 (Règlement Général sur la Protection des Données) du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD), vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement (des données inexactes, incomplètes, équivoques, périmées ou dont le traitement serait illicite), de limitation des traitements (dans les cas prévus par la loi), d'opposition pour motif légitime, de suppression de vos données à caractère personnel. Vous possédez un droit à la portabilité de vos données (dans les cas prévus par la loi) ainsi que du droit de définir des directives relatives à la conservation, l'effacement et à la communication de ces données après votre décès. Vous pouvez enfin vous opposer, à tout moment et sans frais à la prospection commerciale.

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

SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUES  
Délégué à la Protection des Données  
111 avenue de France  
CS 51519 - 75634 Paris cedex 13  
dpo@soluciaspj.fr

Vous disposez également du droit de vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique gérée par la société Wordline. Pour plus d'informations : [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

Par ailleurs, pour répondre à ses obligations légales, notre société met en place un traitement de surveillance ayant pour finalité la lutte contre la fraude, le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et l'application des sanctions financières. Conformément aux dispositions de l'article L561-45 du Code Monétaire et financier, les données traitées dans le cadre de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme sont conservées pour une durée de 5 ans.

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

Vous bénéficiez du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL sur son site : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr) ou par courrier à l'adresse Commission Nationale Informatique et Libertés - TSA 80715 - 3 Place de Fontenoy- 75334 PARIS CEDEX 07, si vous considérez que le traitement de vos données à caractère personnel constitue une violation de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel.

### **5.16 Lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme**

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

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

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

### **5.17 Lutte contre la fraude**

SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUES a mis en place un dispositif de détection et de lutte contre la fraude à l'assurance.

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

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