

CONDITIONS GÉNÉRALES



SOMMAIRE

Vos contacts

Votre contrat

- Autorité de contrôle des entreprises d'assurance
- Quels sont les documents qui composent votre contrat ?
- Étendue territoriale
- Réclamations
- Médiation
- Protection des données personnelles

Conditions générales

- QUELQUES DÉFINITIONS

Les garanties

- Ce qui est garanti
- La prise d'effet et de validité de la garantie
- Les domaines d'intervention garantis

Les exclusions communes

Les dispositions en cas de sinistre

- Les limites de notre prise en charge
- Les modalités de paiement
- Les honoraires et frais garantis
- Comment mettre en jeu la garantie ?
- Que faisons-nous lorsque vous avez mis en jeu la garantie ?
- Subrogation
- Arbitrage en cas de désaccord

2 La vie de votre contrat

- 3 Loi applicable et langue utilisée 13
- 3 Durée de votre contrat 13
- 3 Date de souscription de votre contrat 13
- 3 Date de prise d'effet de vos garanties 13
- 3 Modalités de souscription 13
- 3 Votre droit de renonciation 13
- 3 Convention de preuve 13
- 4 de la souscription électronique 14
- 6 Vos déclarations à la souscription du contrat 14
- 6 Vos déclarations en cours de contrat 14
- 6 Assurances cumulatives 14
- 7 Le paiement de vos cotisations 14
- 7 La possibilité de mettre fin à votre contrat 14
- 7 Les conditions de résiliation 15
- 7 Les dispositions légales 15

VOS CONTACTS

Pour toute information ou modification concernant votre contrat ou votre situation personnelle,

Allô Contrats



APPEL NON SURTAXE

Signalez-nous immédiatement toute modification de votre contrat : changement d'adresse, évolution de votre situation familiale (naissance, nouveau statut matrimonial, ...)

Pour tout savoir sur la vie de votre contrat, reportez-vous page 13.

Pour toute information juridique ou pour déclarer un litige,

Allô Juridique



APPEL NON SURTAXE

Une équipe de juristes vous répond en vous délivrant des informations pratiques et documentaires.

Lors de vos appels à nos services, pensez à vous munir de votre numéro de contrat et de vos références personnelles. Ces éléments, que vous trouverez sur vos Conditions Particulières, vous seront demandés.

VOTRE CONTRAT

VOTRE CONTRAT DE PROTECTION JURIDIQUE SOGESSUR EST RÉGI PAR LE CODE DES ASSURANCES.

Ce contrat est conforme aux lois n° 2007-210 du 19 février 2007 et n° 89-1014 du 31 décembre 1989 ainsi qu'au décret n° 90-697 du 1^{er} août 1990.

IL EST CONCLU ENTRE :

Vous, souscripteur pour votre compte et pour celui de :

- votre conjoint non séparé(e) de corps,
- votre concubin(e) ou votre partenaire signataire d'un pacte civil de solidarité lorsqu'il est domicilié(e) chez vous,
- vos enfants mineurs,
- vos enfants majeurs célibataires fiscalement à votre charge, agissant dans le cadre d'activités privées ou professionnelles salariées.

ET :

Nous, SOGESSUR

Société Anonyme au capital de 33 825 000 euros

379 846 637 RCS Nanterre

Siège social : Tour D2 - 17 bis place des Reflets

92919 Paris La Défense Cedex

Adresse de correspondance :

SOGESSUR - TSA 91102 - 92894 Nanterre Cedex 9

La gestion de la présente garantie est confiée par Sogessur à :

Société Française de Protection Juridique

Société Anonyme au capital de 2 216 500 euros

321 776 775 RCS Paris

Siège social : 8-10 rue d'Astorg - 75008 Paris

Entreprises régies par le Code des assurances.

Autorité de contrôle des entreprises d'assurance

Les entreprises citées ci-dessus sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution

4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

Quels sont les documents qui composent votre contrat ?

Votre contrat se compose :

- des présentes « **Conditions Générales** » qui délimitent le champ d'application, les modalités de mise en œuvre et les limites de vos garanties,
- des « **Conditions Particulières** » établies à la souscription qui personnalisent votre contrat en fonction des informations que vous avez communiquées et l'adaptent à votre situation,
- le cas échéant, de l'**avenant ou des avenants** qui modifient votre contrat initial.

Étendue territoriale

La garantie s'applique aux litiges découlant de faits ou d'événements survenus en France métropolitaine, dans les DOM-COM (Départements et Région d'Outre-mer - Collectivité d'Outre-mer), les Principautés de Monaco et d'Andorre et dans les états membres de l'Union Européenne, ainsi qu'en Suisse.

Réclamations

Sogessur a la volonté de vous apporter en permanence la meilleure qualité de service. Toutefois des insatisfactions ou des désaccords peuvent survenir au cours de notre relation.

1. Réclamation liée à la souscription auprès de votre conseiller de clientèle

Si votre réclamation concerne la souscription de votre contrat auprès de votre banque, intermédiaire en assurances, nous vous invitons à vous rapprocher de votre conseiller de clientèle et à consulter le document « Vos besoins, Nos conseils » qu'il vous aura adressé ou remis.

2. Réclamation liée à la gestion de votre contrat

Si votre réclamation porte sur la souscription, la gestion de votre contrat par Allô Contrats, consultez tout d'abord votre gestionnaire en assurance en composant le n° 01 41 39 72 94 (coût d'un appel local non surtaxé).

Si la réponse apportée ne vous satisfaisait pas, vous pouvez vous adresser au service Sogessur Réclamations Clients en écrivant à l'adresse suivante :

Sogessur Réclamations

Clients TSA 91102

92894 Nanterre Cedex 9

Nous accuserons réception de votre demande dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de son envoi et nous nous engageons à vous répondre dans un délai maximal de 2 mois à compter de l'envoi de votre demande.

3. Réclamation liée à une prestation de la Société Française de Protection Juridique

Si votre réclamation concerne une prestation fournie par la Société Française de Protection Juridique, il convient de contacter le juriste en charge de votre dossier dont les coordonnées téléphoniques figurent sur les courriers adressés par la Société Française de Protection Juridique.

Si la réponse apportée ne vous satisfaisait pas, vous pouvez vous adresser au Service Qualité de la Société Française de Protection Juridique en écrivant à l'adresse suivante :

Société Française de Protection Juridique

Service Qualité

TSA 41234

92919 La Défense Cedex

La Société Française de Protection Juridique s'engage à :

- accuser réception de votre demande dans les 10 jours ouvrables à compter de son envoi,
- vous répondre dans un délai maximal de 2 mois à compter de l'envoi de votre demande.

Médiation

Si le désaccord persiste après épuisement des modalités mises en place par Sogessur et la Société Française de Protection Juridique, ou à l'issue d'un délai de deux mois, vous pouvez saisir par voie postale ou via le formulaire en ligne, le Médiateur de l'Assurance dont les coordonnées sont les suivantes :

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

Le Médiateur est une personnalité extérieure à Sogessur et la Société Française de Protection Juridique qui exerce sa mission en toute indépendance. Ce recours est gratuit. Pour rendre ses conclusions, il a libre accès au dossier. Après réception du dossier complet, le Médiateur de l'Assurance rend un avis motivé dans les 90 jours, au vu des pièces qui lui ont été communiquées. Son avis ne lie pas les parties qui conservent le droit de saisir les tribunaux.

La procédure de recours au médiateur, le formulaire en ligne et la « Charte de la Médiation de l'Assurance » sont consultables sur le site internet : <http://www.mediation-assurance.org>.

Protection des données personnelles

Ce paragraphe a pour objectif de vous informer de la manière dont vos informations personnelles sont collectées et traitées par la société Sogessur, entité du Groupe Sogecap, en tant que responsable de traitement.

Le Groupe Sogecap a nommé un délégué à la protection des données personnelles joignable aux coordonnées suivantes :

dpo.assurances@socgen.com ou

Groupe Sogecap - Délégué à la Protection des données 17 bis place des Reflets - 92919 Paris La Défense Cedex.

Toutes les données sont obligatoires sauf mention particulière figurant dans votre documentation.

■ Pourquoi collectons-nous vos données personnelles ?

Dans le cadre de l'exécution de votre contrat, les données personnelles que nous collectons sont nécessaires à :

- votre identification, l'identification des assurés et des bénéficiaires,
- l'examen, l'acceptation, la tarification, la surveillance des risques,
- la réalisation de toute opération nécessaire à l'exécution et la gestion des contrats et des éventuels sinistres,
- la gestion des impayés et leur recouvrement,
- la gestion des recours, des réclamations et des contentieux,
- la gestion des demandes liées à l'exercice des droits indiqués au paragraphe « Quels sont vos droits ? »,
- la réalisation d'études actuarielles et statistiques.

Vos données sont également traitées pour répondre aux dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur telles que la lutte contre le blanchiment.

Pour vous apporter les meilleurs services et continuer de les améliorer, nous traitons vos données dans le cadre de :

- la gestion de notre relation commerciale afin de réaliser des animations commerciales telles que des actions de fidélisation, des enquêtes de satisfaction, des sondages, des tests produits ou des jeux concours,
- la mise en place d'actions de prévention.

Dans notre intérêt légitime, nous utilisons également vos données pour vous proposer des offres commerciales pour des produits et services du groupe Sogecap analogues ou complémentaires à ceux souscrits, personnalisés selon vos besoins, ainsi que celles de nos partenaires. Vous pouvez vous y opposer à tout moment ou modifier vos choix (cf. article « Quels sont vos droits ? »).

Afin de préserver la mutualité de nos assurés, nous mettons en œuvre un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance pouvant conduire à l'inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude. Cette inscription pourra entraîner une réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés par les entités du Groupe Sogecap.

■ Qui peut accéder à vos données ?

Vos données personnelles sont destinées, dans la limite de leurs attributions, à nos services en charge de la gestion commerciale ou de la gestion et exécution des contrats, à nos délégataires de gestion, intermédiaires en assurance, partenaires, mandataires, sous-traitants, ou aux autres entités du Groupe Sogecap dans le cadre de l'exercice de leurs missions.

Elles peuvent également être transmises, s'il y a lieu, aux organismes d'assurance des personnes impliquées ou offrant des prestations complémentaires, co-assureurs, réassureurs, organismes professionnels et fonds de garanties, ainsi qu'à toutes personnes intervenant au contrat tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs, professionnels de santé, aux organismes sociaux lorsqu'ils interviennent dans le règlement des sinistres et prestations.

Des informations vous concernant peuvent également être transmises à toutes personnes intéressées au contrat (souscripteur, assuré, adhérent et bénéficiaire du contrat, et leurs ayants droits et représentants, aux bénéficiaires d'une cession ou d'une subrogation des droits relatifs au contrat ; et s'il y a lieu aux responsables, aux victimes et leurs mandataires, aux témoins et tiers intéressés à

l'exécution du contrat), ainsi qu'à toutes personnes habilitées au titre de Tiers Autorisés notamment les juridictions, arbitres, médiateurs, autorités de tutelle et de contrôle et tous organismes publics habilités à les recevoir ainsi qu'aux services en charge du contrôle tels les commissaires aux comptes, auditeurs ainsi que services en charge du contrôle interne.

Les données de santé que nous pouvons être amenés à traiter sont destinées à notre Médecin conseil, à son service médical travaillant au sein d'une bulle de confidentialité, ou aux personnes internes ou externes habilitées spécifiquement (notamment nos délégataires ou experts médicaux et, le cas échéant, nos réassureurs). Ces informations peuvent également être utilisées au titre de la lutte contre la fraude par des personnes habilitées.

■ Dans quels cas transférons-nous vos données hors de l'Union européenne ?

Les données nécessaires à l'exécution de votre contrat peuvent être transférées dans le cadre de l'exécution des contrats, de la gestion des actions ou contentieux liés à l'activité de l'entreprise vers des pays non-membres de l'Espace Économique Européen, dont les législations en matière de protection à caractère personnel diffèrent de celles de l'Union Européenne.

Par ailleurs, en raison notamment de la dimension internationale du Groupe Société Générale auquel appartient le responsable de traitement et des mesures prises pour assurer l'utilisation et la sécurité des réseaux informatiques, les traitements visés au paragraphe « Pourquoi collectons-nous vos données ? » sont susceptibles d'impliquer des transferts de données à caractère personnel vers des pays non-membres de l'Espace Économique Européen.

Dans ces cas, les transferts de vos données bénéficient d'un cadre précis et exigeant (clauses contractuelles types, décision d'adéquation accessibles sur le site de la CNIL « transférer des données hors UE »), conforme aux modèles adoptés par la Commission européenne, ainsi que des mesures de sécurité appropriées.

■ Combien de temps sont conservées vos données personnelles ?

Sauf précision apportée dans vos conditions particulières, vos données à caractère personnel sont conservées, le temps de la relation commerciale ou contractuelle, et au maximum jusqu'à expiration des délais de prescriptions légaux.

■ Information sur l'usage de systèmes algorithmiques, y compris d'Intelligence Artificielle (IA)

Afin de fournir des services de qualité et performants, nous utilisons des systèmes algorithmiques (y compris des systèmes d'IA à usage général) pour différents objectifs en fonction du contexte de leur utilisation :

Optimisation de notre efficacité opérationnelle par l'automatisation de certaines tâches répétitives de nos collaborateurs (ex : tri de mails, lecture automatique de certains documents, détection de faux documents),

Fluidification et simplification de la relation client par l'assistance de nos collaborateurs à la prise de décision (ex : parcours digitalisé Selfcare de déclaration de sinistre).

Amélioration de l'expérience client par la mise à disposition d'agents conversationnels (ex : l'agent conversationnel Iris permettant d'orienter nos clients vers nos conseillers lorsqu'ils nous contactent par téléphone).

Dans le cadre du développement de ces systèmes, nous sommes susceptibles de traiter vos données personnelles pour leur entraînement et leur amélioration continue sur le fondement de notre intérêt légitime, sauf opposition de votre part en écrivant aux coordonnées mentionnées au sein de la rubrique « Quels sont vos droits et comment les exercer ? » ou en remplissant le formulaire en ligne. SOGESSUR est ensuite amené à utiliser vos données personnelles lors du déploiement de ces systèmes dans ses processus de gestion habituels sur le fondement de l'exécution de votre contrat d'assurance.

Ces systèmes sont conçus pour traiter les informations de manière sécurisée et dans le respect de la confidentialité et de la

transparence, conformément aux réglementations en vigueur, notamment le RGPD. Vous trouverez davantage de précisions dans les conditions générales d'utilisation applicables spécifiquement aux services concernés.

■ Quels sont vos droits ?

Vous disposez d'un droit :

- d'accès (possibilité de demander si et quelles informations nous détenons sur vous),
- de rectification (possibilité de demander la rectification des informations inexacts vous concernant),
- d'effacement (possibilité de demander la suppression de vos données dès lors que certaines conditions sont remplies),
- de limitation du traitement ,
- à la portabilité de vos données.

Vous pouvez également :

- définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement
- et à la communication de vos données à caractère personnel après votre décès,
- retirer votre consentement si le traitement de vos données repose uniquement sur celui-ci, étant entendu que ce retrait peut entraîner l'impossibilité pour Sogessur de fournir ou d'exécuter le produit ou le service demandé ou souscrit.

Vous bénéficiez du droit de vous opposer :

- pour des raisons tenant à votre situation particulière, à ce que des données à caractère personnel vous concernant fassent l'objet du traitement que nous mettons en œuvre. Dans cette hypothèse, le caractère particulier de votre situation devra être clairement argumenté.
- sans avoir à motiver votre demande, à ce que vos données soient utilisées ou transmises à des tiers à des fins de prospection commerciale.

Ces droits peuvent être exercés, en justifiant de votre identité :

Par lettre simple à l'adresse suivante :

Sogessur
Direction de la Conformité Service Protection des données
17 bis place des Reflets
92919 Paris La Défense Cedex

ou depuis le formulaire en ligne disponible depuis le site : <https://www.assurances.societegenerale.com>.

Afin de permettre un traitement efficace de votre demande, nous vous remercions d'indiquer clairement le droit que vous souhaitez exercer ainsi que tout élément facilitant votre identification (numéro d'assuré/d'adhérent, numéro de contrat). Vous avez également le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) : 3 place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris Cedex 07. Pour mieux connaître les traitements mis en œuvre par le Groupe Sogecap, retrouvez sa politique de protection des données accessible à l'adresse suivante : <https://www.assurances.societegenerale.com>.

■ Dispositions spécifiques aux enregistrements téléphoniques

Sogessur et la Société Française de Protection Juridique procèderont à l'enregistrement des conversations et de vos échanges avec le ou les collaborateurs de Sogessur et de la Société Française de Protection Juridique assurant la gestion des contrats, des sinistres et des réclamations quel que soit le support (emails, fax, entretiens téléphoniques, etc.) aux fins de preuve du contenu de ces échanges ainsi qu'aux fins d'amélioration de la qualité de service. Dans ce dernier cas, un autre collaborateur peut être amené à suivre la conversation téléphonique et éventuellement y prendre part.

Les enregistrements téléphoniques sont conservés au maximum 2 ans par Sogessur et 2 mois par la Société Française de Protection Juridique à partir de leur réalisation dans des conditions propres à en assurer la sécurité et la confidentialité.

Il est expressément convenu que les enregistrements des échanges téléphoniques et les enregistrements informatiques ou leur reproduction sur un quelconque support font foi entre les parties sauf pour chacune d'elles à apporter la preuve contraire.

Si vous souhaitez écouter l'enregistrement d'un entretien avec Sogessur, vous pouvez en faire la demande par courrier adressé à :

Sogessur
Monsieur Le Directeur de la Relation Client
TSA 91102
92894 Nanterre Cedex 9.

Si vous souhaitez écouter l'enregistrement d'un entretien avec la Société Française de Protection Juridique vous pouvez en faire la demande par courrier adressé à :

Société Française de Protection Juridique
Direction de la Qualité
TSA 41234
92919 La Défense Cedex

■ Démarchage téléphonique

Il est interdit de démarcher un souscripteur éventuel par téléphone sans son consentement préalable. Aussi, pour être démarché par téléphone, vous devrez y avoir consenti au préalable.

Toutefois, si vous détenez déjà un contrat auprès de SOGESSUR, nous pouvons vous contacter pour vous présenter nos offres et/ou services en lien avec ce contrat.



CONDITIONS GÉNÉRALES

QUELQUES DÉFINITIONS

Pour l'application du contrat, nous entendons par :

■ Avocat

Auxiliaire de justice habilité à donner des consultations juridiques et à représenter les parties devant les juridictions.

■ Avocat postulant

Interlocuteur de l'avocat plaçant auprès des juridictions non situées dans le barreau dans lequel l'avocat plaçant est inscrit. L'avocat postulant se chargera uniquement d'effectuer tous les actes de procédure.

■ Bien mobilier

Tout bien qui peut être déplacé sans détérioration immobilière (par exemple, les meubles, appareils électroménagers ou Hi-fi, les objets et effets personnels).

■ Conflit d'intérêts

Difficulté qui survient lorsque plusieurs de nos assurés s'opposent à l'occasion du même litige.

■ Consignation d'expertise judiciaire

Opération qui consiste, lorsque le juge fait droit à la demande de désignation d'un expert judiciaire, à déposer auprès du greffe de la juridiction une somme d'argent. Cette somme à la charge du demandeur permet d'être certain que les frais et honoraires de l'expert judiciaire pourront être couverts.

■ Déchéance du droit à garantie

Perte du droit à indemnisation à la suite du non-respect des dispositions du contrat ou en cas de fausse déclaration sur la nature, les causes, les circonstances ou les conséquences d'un sinistre.

■ Délai de carence

Période fixée par le contrat qui commence à courir à compter du jour de la souscription et au cours de laquelle la garantie ne s'applique pas.

■ Dépens

Frais de justice engagés pour un procès. Ils représentent, pour la plupart, des frais réglementés ou tarifés. Ils comprennent notamment les droits de plaidoirie, les frais de procédure dus aux avocats, commissaires de justice, experts judiciaires. C'est le magistrat qui décide qui doit supporter les dépens. L'avocat de la personne qui a obtenu la condamnation de son adversaire aux dépens établit la liste des frais qui ont été engagés et la présente à l'avocat adverse pour paiement.

■ Expert judiciaire

Professionnel qualifié et expérimenté dans un domaine autre que le droit, désigné par un tribunal. Il apporte un avis technique sur lequel le juge pourra s'appuyer pour rendre sa décision.

■ Frais irrépétibles

Frais non compris dans les dépens. Il s'agit pour l'essentiel des honoraires d'avocat. Ils correspondent aux sommes attribuées par le juge 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 761-1 du Code de la justice administrative. Le juge qui statue sur une demande présentée au titre des frais irrépétibles peut faire droit en tout ou partie à la demande ou la rejeter. Ainsi, une partie peut être condamnée aux dépens sans être condamnée au titre des frais irrépétibles.

■ Litige

Désaccord ou contestation d'un droit opposant l'assuré, y compris sur le plan amiable, à un tiers. Nous n'intervenons pas si le litige n'est pas défendable compte tenu des règles de droit en vigueur, de la jurisprudence des tribunaux ou si le tiers n'est pas identifié.

■ Location saisonnière

Location à usage d'habitation dont la durée n'excède pas 3 mois.

■ Prestation de service

Fourniture par un professionnel, personne physique ou morale, à votre profit et contre rémunération, d'un service ou d'un travail déterminé : pressing, agence de voyage, locations saisonnières, assurances, banque, téléphonie, internet, réparateur, ...

■ Résidence principale

Logement où vous résidez habituellement et effectivement plus de six mois par an en qualité de propriétaire ou de locataire.

■ Résidence secondaire

Logement où vous résidez habituellement et effectivement moins de six mois par an en qualité de propriétaire ou de locataire. Sont également considérés comme tels les terrains nus ou boisés.

■ Sinistre

Refus qui est opposé à une réclamation dont vous êtes l'auteur ou le destinataire. Point de départ du délai dans lequel vous devez nous le déclarer conformément au paragraphe « Comment mettre en jeu la garantie ».

■ Subrogation

Opération par laquelle une personne est substituée à une autre. Ainsi, dans la mesure où nous avons payé, en vos lieu et place, les honoraires de l'avocat, nous sommes subrogés dans vos droits pour la récupération des sommes allouées en remboursement des honoraires.

■ Tiers

Toute personne identifiée, autre que celles parties au présent contrat et avec laquelle vous êtes en litige.

■ Véhicule

Véhicule terrestre à moteur de moins de 3,5 tonnes, ainsi que toute remorque ou caravane de moins de 750 kg qui lui est attelée.



LES GARANTIES

Ce qui est garanti

Nous intervenons lorsque vous entendez obtenir réparation d'un préjudice que vous avez subi et que vous justifiez d'un intérêt fondé en droit, ou lorsque vous êtes juridiquement fondé à résister à la demande d'un tiers. Ainsi, nous n'intervenons que dans la mesure où votre affaire est défendable au regard des règles de droit en vigueur.

Par ailleurs, la garantie est sans effet lorsqu'une interdiction de fournir un contrat ou un service d'assurance s'impose à nous du fait de sanction, restriction, embargo total ou partiel ou prohibition prévues par les lois et règlements.

Selon vos besoins, vous bénéficiez des services suivants :

■ Un service d'informations juridiques et fiscales

Une équipe de juristes répond, par téléphone, à toute demande d'ordre juridique relevant de vos activités privées ou professionnelles salariées en vous délivrant des informations pratiques et documentaires sur les différents domaines du droit français applicables à votre interrogation et tous avis préventifs pour éviter un litige.

Ce service peut être contacté au :

 **N°Cristal** 0 969 369 944

APPEL NON SURTAXE

du lundi au vendredi de 9h à 20h et le samedi, de 9h à 12h30. Le numéro de votre contrat de Protection Juridique, figurant dans vos Conditions Particulières, vous sera demandé pour accéder au service.

■ Un service de Protection Juridique

Nos prestations peuvent prendre différentes formes :

- L'assistance amiable :

Nous intervenons, après étude complète de votre situation, directement auprès de votre adversaire afin de rechercher une issue négociée et conforme à vos intérêts.

Lorsque l'appui d'un intervenant extérieur (expert/avocat) est nécessaire (notamment lorsque votre adversaire est représenté par un avocat), **nous prenons en charge ses frais et honoraires dans la limite du budget amiable indiqué page 10**. Lorsque nous sommes amenés à intervenir à l'amiable, vous nous donnez mandat pour procéder à toute démarche utile pour mettre fin au litige.

- La prise en charge des frais de procédure judiciaire :

Lorsque le litige n'a pu se résoudre à l'amiable et est porté devant une juridiction ou une commission, **nous prenons en charge les frais et honoraires d'avocat et de procédure dans la limite du budget judiciaire indiqué page 10**.

La prise d'effet et de validité de la garantie

Sous réserve du délai de carence spécifique aux garanties prévues au contrat, la garantie est acquise pour les litiges nés pendant la période de garantie et résultant d'événements survenus pendant cette même période, c'est-à-dire entre la date de prise d'effet et la date de résiliation du contrat.

Les domaines d'intervention garantis

Lorsqu'un litige sur un plan amiable ou judiciaire vous oppose en votre qualité de particulier à un tiers identifié, à propos de votre vie privée ou de votre vie professionnelle salariée, **nous vous assistons et intervenons lorsque vous êtes fondé en droit, dans les limites indiquées dans le paragraphe « Les limites de notre prise en charge » et sous réserve des exclusions prévues page 9 et dans les domaines listés limitativement ci-après.**

■ Habitat

Litiges vous concernant en votre qualité d'occupant au sujet de votre résidence principale ou de vos résidences secondaires, que vous en soyez propriétaire ou locataire. Nous garantissons à ce titre :

- Les litiges résultant de troubles de voisinage tels que : bruits, odeurs, plantations, servitudes, mitoyenneté, bornage ;
- Les litiges nés à l'occasion de l'achat de votre résidence principale ou secondaire ;
- Les litiges avec la copropriété.

Pour les locataires, en cas de résiliation du bail de votre résidence principale ou de vos résidences secondaires, **la garantie reste acquise pendant 6 mois à compter de la date de la résiliation, pour les litiges vous opposant à l'ancien propriétaire**. Pour les propriétaires, en cas de vente de votre résidence principale ou secondaire, **la garantie est acquise pendant 6 mois à compter de la vente, pour les litiges vous opposant à l'acquéreur**.

■ Bailleur

Litiges que vous rencontrez en votre qualité de bailleur d'un bien à usage d'habitation mis en location.

La garantie s'applique pour les litiges vous opposant à votre locataire, dans le cadre de l'exécution des obligations découlant du bail écrit établi entre vous, **à l'exception du paiement des loyers, de leur recouvrement et de l'expulsion**.

La garantie est acquise si le litige est survenu au moins 12 mois après la date de la prise d'effet du contrat.

■ Consommation

Litiges que vous rencontrez en qualité de consommateur et concernant l'achat, la vente, la détention, la location de biens mobiliers ainsi que la fourniture d'une prestation de service.

■ Automobile

Litiges relatifs à l'achat, la vente, la location, l'entretien, l'assurance d'un véhicule terrestre à moteur.

Litiges résultant d'une infraction au Code de la Route lorsque vous êtes convoqué devant la commission de retrait de permis de conduire ou assigné devant une juridiction pénale (tribunal de police, tribunal correctionnel).

EXCLUSIONS SPECIFIQUES

Outre les exclusions communes figurant page 9, cette garantie n'est pas accordée pour les actions consécutives à la conduite d'un véhicule :

- sans permis de conduire ou avec un certificat non valide (article L.221-2 et R.221-1 du Code de la Route),
- sous l'empire d'un état alcoolique susceptible d'être sanctionné pénalement (article L.234-1 et R.234-1 du Code de la Route), ou s'il refuse de se soumettre aux vérifications destinées à établir la preuve de l'état alcoolique,
- en cas de délit de fuite (article L.231-1 du Code de la Route),
- sous l'empire de plantes ou substances classées comme stupéfiants (article L.235-1 du Code de la Route) ou s'il refuse de se soumettre au dépistage de l'usage de stupéfiants.

■ Droit du travail

- Litiges consécutifs à un conflit individuel du travail en votre qualité de salarié ou d'agent public.
- Litiges découlant de vos relations, en tant qu'employeur, avec une assistante maternelle ou un(e) employé(e) de maison, **dès lors que cet emploi est régulièrement déclaré aux organismes sociaux**. Ces garanties sont acquises si les événements qui sont à l'origine du litige sont survenus au moins 3 mois après la date de prise d'effet du contrat.

■ Santé prévoyance

- Litiges relatifs à votre état de santé en cas de conflit avec :
 - un organisme de remboursement de soins ou de prestations,
 - un praticien,
 - un établissement hospitalier,
 - un organisme de retraite.
- Litiges nécessitant un recours auprès de :
 - l'office national d'indemnisation des accidents médicaux (ONIAM),
 - la commission d'indemnisation des victimes d'infraction (CIVI).

■ Succession

Litiges relatifs aux opérations de liquidation de la succession de vos ascendants et descendants lorsque le litige vous oppose :

- au conjoint survivant,
- à vos cohéritiers en ligne directe ou à leurs héritiers au 1^{er} degré.

La garantie est acquise à condition que l'ouverture de la succession soit intervenue au moins 12 mois après la date d'effet du contrat. Toutefois, le délai de carence ne s'applique pas si la succession est ouverte après un décès accidentel.

■ Dons et Legs

Litiges que vous rencontrez en votre qualité de donateur ou de bénéficiaire d'un don ou d'un legs à titre universel ou à titre particulier, **dès lors que celui-ci fait l'objet d'une contestation par un ayant droit du donateur.**

La garantie est acquise si le litige est survenu au moins 12 mois après la date de la prise d'effet du contrat.

■ Droit de la filiation

Litiges relatifs au droit de la filiation (exemples : adoption, recherche de paternité, action en fins de subsides) que vous rencontrez en qualité de parent naturel ou adoptant et vous opposant à un tiers au contrat.

La garantie est acquise si le litige est survenu au moins 12 mois après la date de la prise d'effet du contrat.

■ Droit des majeurs juridiquement protégés

Litiges relatifs au droit des majeurs protégés par la loi qui vous opposent au représentant désigné par un juge dans le cadre d'une mesure de protection légale (mandat de protection future, mesure de sauvegarde de justice, curatelle simple ou renforcée, tutelle) concernant l'un de vos ascendants en ligne directe ou l'un de vos enfants.

La garantie est acquise si le litige est survenu au moins 24 mois après la date de la prise d'effet du contrat.

■ Infraction pénale

Litiges que vous rencontrez lorsque vous êtes poursuivi pénalement en qualité d'auteur ou de complice d'une contravention ou en qualité d'auteur d'un délit non intentionnel.

■ Aide aux victimes

Litiges que vous rencontrez lorsque vous êtes victime d'une infraction pénale (Exemples : vous êtes victime d'une escroquerie, d'une injure ou diffamation, d'une atteinte à votre intégrité physique).

Litiges que vous rencontrez lorsque vous êtes victime de violences intra-familiales ayant donné lieu à des constatations médicales et à dépôt de plainte et qui sont causées par une personne ayant également la qualité d'assuré au titre du présent contrat.

Attention, par dérogation à la définition du litige donnée par le contrat, les assurés sont considérés comme tiers entre eux pour cette garantie.

■ Association

Litiges résultant de votre participation bénévole à une association régie par la loi du 1er juillet 1901 lorsque vous êtes mis en cause à titre personnel.

■ Redressement fiscal

Litiges que vous rencontrez avec l'administration fiscale consécutifs à une notification de redressement, **à condition que vous ayez accompli régulièrement et en toute bonne foi les obligations fiscales et comptables qui vous incombent et que l'avis de vérification vous ait été adressé pendant la période de garantie.**

■ Administration

Litiges que vous rencontrez de bonne foi avec l'administration (hors administration fiscale). Exemple : litige avec un service public, une collectivité locale.

■ E-Réputation (Atteinte à votre réputation sur Internet)

Litiges consécutifs à l'atteinte à votre image sur internet (e-réputation ou réputation numérique) qui vous opposent sur un plan amiable ou judiciaire à un tiers **dans le cadre de votre vie privée et pour lesquels vous avez déposé plainte, dès que vous en avez eu connaissance, contre l'auteur de l'atteinte.**

En outre, nous vous assistons et intervenons pour obtenir la suppression du contenu.

Si dans un délai maximum de 60 jours après la déclaration, notre intervention n'a pas permis d'obtenir la suppression du contenu portant atteinte à votre réputation, nous missionnons notre partenaire spécialisé afin de procéder à la prestation de noyage. Cette méthode consiste à faire reculer le contenu négatif désigné par le client par la publication de nouveaux contenus qui influent sur le classement des moteurs de recherches. Elle permet de rétablir votre réputation à partir des liens ou pages web à contenu négatif désignés par vos soins.

Notre partenaire n'étant tenu qu'à une obligation de moyens, il s'engage à tout mettre en œuvre dans l'accomplissement de cette opération. Cependant il ne peut en garantir le résultat souhaité, à savoir le retrait ou le noyage du contenu.

Cette prestation ne pourra pas être mobilisée plus de 2 fois par année d'assurance.

EXCLUSIONS SPECIFIQUES

Outre les exclusions communes figurant page 9, sont exclus les litiges :

- se rapportant à des informations préjudiciables dont la divulgation par un tiers n'a pas donné lieu à un dépôt de plainte de votre part,
- liés à votre vie professionnelle et ne se rapportant pas à votre vie privée,
- faisant suite à une atteinte à votre réputation numérique constituée à partir d'éléments d'informations diffusés par vous-même, par une personne assurée au contrat auprès de tiers ou après recueil de votre consentement,
- dont la diffusion d'informations ne comporte pas d'éléments nominatifs vous concernant,
- dont la mise en ligne d'informations résulte d'une prestation rémunérée ou attendue,
- se rapportant à des informations qui ont été livrées par vous-même dans un lieu public ou en présence de public.

■ Usurpation d'identité

Litiges consécutifs à l'usurpation de votre identité qui vous opposent, sur un plan amiable ou judiciaire à un tiers, **dans le cadre de votre vie privée et pour lesquels vous avez déposé plainte dès que vous en avez eu connaissance.** Nous intervenons pour obtenir la réparation de votre préjudice et nous nous occupons de la défense de vos intérêts dans le cadre des actions (recours, injonctions, assignations...) engagées à votre encontre à l'occasion de l'usurpation avérée de votre identité.

EXCLUSIONS SPECIFIQUES

Outre les exclusions communes figurant page 9, sont exclus les litiges :

- relatifs à une usurpation d'identité commise par une personne ayant la qualité d'Assuré ou avec sa complicité.



LES EXCLUSIONS COMMUNES

Sont toujours exclus les litiges :

- résultant de faits antérieurs à la prise d'effet du contrat et qui ne pouvaient être ignorés de l'assuré à cette date ;
- ayant pour origine des faits intentionnels ou dolosifs qui vous sont imputables ;
- résultant d'une réclamation fondée sur le non-paiement de sommes dues par vous dont le montant ou l'exigibilité ne sont pas sérieusement contestables, ainsi que toute intervention consécutive à un état d'insolvabilité ou de surendettement de vous-même ou du tiers ;
- liés à des travaux immobiliers lorsque ces travaux sont soumis :
 - À la délivrance d'un permis de construire ou d'un permis de démolir, ou
 - Au régime de la déclaration préalable, ou
 - À une assurance obligatoire.La présente exclusion s'applique également à tous les contrats afférents aux travaux immobiliers susmentionnés ;
- liés au dépôt ou à la contestation par vous d'un permis de construire ou d'un permis de démolir ;
- en matière d'urbanisme ;
- concernant une procédure d'expropriation ;
- liés à une activité de syndic bénévole ;
- découlant de l'achat, de la détention ou de la cession de valeurs mobilières, de parts ou actions de sociétés quel que soit le support, portefeuille individuel ou placement collectif (PEA, OPCVM...) ;
- résultant de votre participation aux conflits collectifs de travail ;
- résultant de votre participation à l'expression d'opinions politiques, syndicales ou religieuses ;
- se rapportant au droit des personnes et de la famille et concernant la nationalité, le mariage, le divorce, la filiation, l'autorité parentale, la tutelle et la curatelle, les successions, les donations, les testaments, autres que les situations définies au paragraphe « les domaines d'intervention garantis » ;
- portant sur les droits d'entrée et de séjour sur le territoire français régis par application du Code de l'Entrée et du Séjour des Étrangers et du Droit d'Asile ;
- résultant de poursuites pénales ou mesures d'instruction diligentées à votre encontre pour crime ;
- résultant de votre participation à la gestion ou à l'administration d'une association en votre qualité de représentant statutaire ou de membre du bureau d'une association ou de membre d'un conseil syndical ;
- résultant de mandat(s) qui vous ont été confiés ou relatifs à votre participation à la gestion ou à l'administration d'une société civile ou commerciale ou d'une collectivité ;
- résultant de la protection, l'exploitation et la cession de vos marques, brevets ou droits d'auteur ou se rapportant au domaine de la propriété intellectuelle, littéraire, artistique ou industrielle ;
- se rapportant au domaine douanier et fiscal, sauf ceux définis dans le cadre du redressement fiscal ;
- relevant des garanties « Recours » des contrats d'assurances dont vous êtes bénéficiaire ;
- résultant de toute action ou réclamation dirigée contre vous en raison de dommages mettant en jeu votre responsabilité civile lorsqu'elle est garantie par un contrat d'assurance ou lorsqu'elle aurait dû l'être en exécution d'une obligation légale d'assurance ;
- relevant des contrats Garantie des Accidents de la Vie dont vous êtes bénéficiaire à l'exclusion des recours auprès de l'ONIAM et la CIVI ;
- que vous rencontrez avec les sociétés du Groupe Société Générale à quel que titre que ce soit ;
- résultant d'un différend entre vous et nous hormis le cas prévu par les dispositions relatives à l'arbitrage ;
- résultant de la guerre étrangère, de la guerre civile, d'émeutes, de mouvements populaires, d'actes de terrorisme ou de sabotage commis dans le cadre d'actions concertées.



LES DISPOSITIONS EN CAS DE SINISTRE

Les limites de notre prise en charge

■ Seuil d'intervention

Si le montant en principal des intérêts en jeu est inférieur à 150 euros TTC, l'intervention, au titre de votre garantie, se limite à la recherche d'une solution amiable.

■ Plafonds de garantie

Ils incluent l'ensemble des frais et honoraires que nous sommes susceptibles de prendre en charge par litige **dans la limite d'un montant de 25 000 euros TTC par litige.**

L'ensemble des réclamations résultant d'un même fait générateur constitue un même litige.

Les modalités de paiement

Nous prenons en charge dans les conditions indiquées ci-contre, les frais et honoraires d'avocat, d'expert, commissaire de justice, ainsi que les frais de procédure.

■ Modalités de paiement

Elles diffèrent selon la juridiction territorialement compétente :

• France, Principautés de Monaco et Andorre

Nous acquitterons directement, sans excéder les budgets définis ci-dessous, les frais garantis.

• Autres pays

Il vous appartient, et sous réserve du respect des conditions prévues au paragraphe « Comment mettre en jeu la garantie », de saisir votre conseil.

Par dérogation au paragraphe « Plafonds de garantie », nous vous rembourserons, dans les 15 jours ouvrés à compter de la réception des justificatifs, les frais et honoraires garantis au fur et à mesure des provisions acquittées **dans la limite de 4 575 euros TTC par litige.**

Les honoraires et frais garantis

■ Montant maximum des budgets par litige

Les montants de ces différents budgets sont cumulables, sous réserve de ne pas dépasser les montants prévus au paragraphe « Plafonds de garantie ».

• Budget amiable

Dans le cadre de la défense amiable de votre dossier, nous pouvons être amenés à faire appel à des intervenants extérieurs (exemple : expert ou avocat, notamment lorsque votre adversaire est lui-même représenté par un avocat).

Ce sont les honoraires et frais de ces intervenants qui sont pris en charge au titre de ce budget amiable. Le budget amiable pour les diligences effectuées par l'ensemble des intervenants est fixé à **750 euros TTC.**

• Budget judiciaire

Lorsque le dossier fait l'objet d'une procédure, des dépenses d'honoraires et de frais doivent être engagées.

Elles sont prises en charge dans les limites suivantes :

- Honoraires d'avocat

Ce sont les honoraires, y compris d'étude du dossier, dûment justifiés, que nous sommes susceptibles de verser à votre conseil pour l'obtention d'une ordonnance, d'un jugement ou d'un arrêt.

Intervention Euros TTC

Assistance

Rédaction d'un dire, d'une déclaration de créance	80 €	Par acte
Assistance à une mesure d'instruction ou d'expertise	300 €	Par mesure d'expertise
Assistance devant une commission administrative, civile ou disciplinaire	300 €	Par décision
Recours gracieux (contentieux administratif)	350 €	Par décision

Première instance

Référé	600 €	Par décision
Conciliation judiciaire	300 €	Par décision
Juridiction statuant avant dire droit	400 €	Par décision
Chambre de proximité du tribunal judiciaire	700 €	Par décision
Tribunal judiciaire (hors chambre de proximité)	1000 €	Par décision
Tribunal administratif	1000 €	Par décision
Tribunal de commerce	1000 €	Par décision
Conseil des prud'hommes		
- en conciliation non aboutie	450 €	Par décision
- en conciliation aboutie	600 €	Par décision
- bureau de jugement	850 €	Par décision
- répartition	650 €	Par décision

Contentieux pénal

Commission d'indemnisation des victimes d'infractions	600 €	Par décision
Tribunal de police :		
- avec constitution de partie civile et 5 ^e classe	600 €	Par décision
- sans constitution de partie civile (sauf 5 ^e classe)	380 €	Par décision
Tribunal correctionnel :		
- sans constitution de partie civile	700 €	Par décision
- avec constitution de partie civile	700 €	Par décision
Tribunal pour enfants	500 €	Par décision
Cour d'assises	2 000 €	Par arrêt
Médiation pénale	450 €	Par médiation
Juge des libertés	450 €	Par ordonnance
Chambre de l'instruction	500 €	Par comparution
Garde à vue / Visite en prison	430 €	Par intervention
Démarches au parquet	40 €	Par démarche

Appel

Cour d'appel	1 150 €	Par arrêt
Requête devant le 1 ^{er} Président de la cour d'appel	400 €	Par décision

Hautes juridictions

Cour de cassation – Conseil d'État	1 500 €	Par pourvoi
------------------------------------	---------	-------------

Exécution

Juge de l'exécution	400 €	Par ordonnance
Suivi de l'exécution	150 €	Par exécution

- Frais de procédure

Les frais d'avocat sont pris en charge sur justificatifs.

Nous prenons en charge, lorsqu'ils sont engagés pour votre compte :

- Les frais d'expertise judiciaire ;
 - Les frais d'assignation et de signification ;
 - Les frais de commissaire de justice liés à l'exécution de la décision.
- Les frais et honoraires de commissaire de justice sont pris en charge **dans la limite des textes régissant leur profession**. Les frais d'expertise judiciaire sont pris en charge lorsqu'il s'agit de l'expert judiciaire désigné à votre demande après notre accord préalable, **dans la limite d'un budget d'expertise judiciaire de 2 500 euros TTC**. Les honoraires d'un seul avocat sont pris en charge par procédure.

Nous cessons notre intervention si votre adversaire est sans domicile connu ou insolvable.

NOUS NE PRENONS PAS EN CHARGE

- **Les amendes, les condamnations, les dépens et frais irrépétibles exposés par la partie adverse, que le tribunal estime équitable de vous faire supporter si vous êtes condamné, ceux que vous avez accepté de supporter dans le cadre d'une transaction amiable ou en cours ou en fin de procédure judiciaire ;**
- **Les sommes réclamées par l'administration, les taxes, droits et pénalités ;**
- **Les cautions pénales ainsi que les consignations de partie civile ;**
- **Les frais de déplacement et vacations correspondantes, lorsque l'avocat est amené à se déplacer en dehors du ressort de la cour d'appel dont dépend son ordre ;**
- **Les frais et honoraires de résultat ;**
- **Les frais et honoraires d'avocat postulant et d'expert comptable ;**
- **Les frais engagés sans notre consentement, pour l'obtention de constats de commissaires de justice, d'expertises amiables ou de toutes autres pièces justificatives à titre de preuve nécessaires à la gestion du dossier, sauf en cas d'urgence justifiée ;**
- **Les frais et honoraires d'enquêtes pour identifier ou retrouver votre adversaire ou connaître la valeur de son patrimoine ;**
- **Les frais de traduction.**

Comment mettre en jeu la garantie ?

Vous pouvez effectuer votre déclaration de sinistre par téléphone en nous contactant au :



du lundi au vendredi de 9h à 20h et le samedi, de 9h à 12h30.

Un juriste vous donnera des informations pour la constitution de votre dossier.

Vous pouvez également nous adresser votre dossier par écrit à l'adresse suivante :

Protection Juridique

TSA 41234

92919 La Défense Cedex

Votre dossier devra comprendre :

- le numéro de votre contrat Protection Juridique (figurant aux Conditions Particulières) ;
- vos coordonnées téléphoniques ;
- des explications précises au sujet du litige ;
- les coordonnées du ou des tiers et si possible de son ou de ses assureurs ;
- et plus généralement tous les documents qui nous permettront de bien comprendre et de traiter utilement votre dossier (justificatifs de votre réclamation, photos, devis de réparation, plan des lieux, ensemble des lettres échangées, contrat, témoignages, ...).

Sauf cas fortuit ou force majeure, toute déclaration de litige doit être transmise au plus tard dans les 30 jours ouvrés à compter de la date à laquelle l'assuré en a eu connaissance, ou du refus opposé à une réclamation dont l'assuré est l'auteur ou

le destinataire, sous peine de déchéance de la garantie, s'il est établi que le retard dans la déclaration nous cause un préjudice, conformément à l'article L 113-2 du Code des assurances.

ATTENTION :

Nous ne prenons pas en charge les frais et honoraires appelés ou réglés antérieurement à la déclaration ainsi que ceux correspondant à des prestations ou actes de procédure réalisés avant la déclaration sauf si l'assuré peut justifier d'une urgence à les avoir engagés.

Que faisons-nous lorsque vous avez mis en jeu la garantie ?

Vous bénéficiez de l'assistance personnalisée d'un juriste qui :

- vérifie que la garantie est bien acquise,
- analyse votre dossier,
- vous conseille sur la meilleure façon de faire valoir vos droits.

■ Intervention amiable

Nous nous rapprochons du tiers ou de son assureur afin de mener les négociations et de rechercher une solution amiable de règlement de votre litige, au mieux de vos intérêts.

Vous êtes informé régulièrement. Les propositions de transaction sont soumises à votre approbation.

Conformément à l'article L 127-2-3 du Code des assurances, dès lors que vous ou nous avons connaissance du fait que la partie adverse est assistée par un avocat, vous devez être assisté ou représenté dans les mêmes conditions. Vous avez le libre choix de l'avocat. Nous pouvons, **sur demande écrite de votre part**, vous proposer le nom d'un avocat.

■ Procédure judiciaire

Sous réserve du seuil d'intervention de 150 euros TTC exposé au paragraphe « Les limites de notre prise en charge », si aucune solution amiable n'a pu être trouvée à votre litige ou si vous faites l'objet d'une action judiciaire, nous vous proposons de saisir un avocat.

■ Libre choix de votre avocat

Lorsque l'intervention d'un avocat ou de toute personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur, pour défendre, représenter ou servir vos intérêts est nécessaire, vous en avez le libre choix.

Nous pouvons vous proposer le nom d'un avocat, sur demande écrite de votre part, adressée à :

Protection Juridique

TSA 41234

92919 La Défense Cedex

Conformément à l'article L 127-5-1 du Code des assurances, vous avez la maîtrise de la négociation des honoraires avec l'avocat que vous avez choisi. Nous vous recommandons de demander à votre avocat une convention d'honoraires.

Avec votre défenseur, vous avez la maîtrise de la procédure. Le libre choix de l'avocat s'exerce aussi chaque fois que survient un **conflit d'intérêt**, c'est-à-dire l'impossibilité pour nous de gérer, de façon indépendante, un litige qui oppose deux de nos assurés.

Subrogation

Vous nous accordez contractuellement le droit de récupérer en son lieu et place auprès du tiers, les frais réglés au cours de la procédure judiciaire : frais d'avocat, frais de commissaire de justice, frais d'expertise judiciaire (article L 121-12 du Code des assurances).

De la même façon, nous récupérons auprès du tiers, l'indemnité visant à compenser les honoraires que nous avons réglés à votre avocat (article 700 du Code de procédure civile, article 475-1 du Code de procédure pénale, article L 761-1 du Code de justice administrative ou leurs équivalents à l'étranger).

Si des frais et honoraires sont restés à votre charge, et sur présentation des justificatifs, nous nous engageons à ce que vous soyez désintéressé en priorité sur les sommes allouées.

Si la juridiction saisie ne vous donne pas gain de cause, nous conservons à notre charge les frais et honoraires que nous avons réglés, pour votre compte, à votre avocat, votre commissaire de justice ou à l'expert judiciaire.

Arbitrage en cas de désaccord

En cas de désaccord entre nous et vous sur les mesures à prendre pour régler le litige déclaré (exemple : désaccord sur l'opportunité de saisir une juridiction ou d'exercer une voie de recours) :

- Vous avez la faculté de soumettre ce désaccord à une tierce personne librement désignée par vous, sous réserve :
 - que cette personne soit habilitée à donner un conseil juridique et ne soit en aucun cas impliquée dans la suite éventuelle du dossier ;
 - de nous informer de cette désignation. Les honoraires de la tierce personne, librement désignée par l'assuré, sont pris en charge par nous **dans la limite de 200 euros TTC.**
- Conformément à l'article L 127-4 du Code des assurances, ce désaccord peut être soumis à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord avec nous ou, à défaut, par le président du tribunal judiciaire statuant selon la procédure accélérée au fond. Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à notre charge sauf décision contraire de la juridiction saisie.

Si vous engagez, à vos frais, une procédure contentieuse et obtenez une solution plus favorable que celle que nous vous proposons ou que celle proposée par l'arbitre, nous vous remboursons les frais exposés pour l'exercice de cette action, dans la limite de la garantie.

LA VIE DE VOTRE CONTRAT

Loi applicable et langue utilisée

Les relations précontractuelles et contractuelles entre Nous et Vous sont régies par le droit français. Nous utiliserons la langue française pour tous nos échanges contractuels pendant toute la durée du contrat.

Durée de votre contrat

Sous réserve des dispositions relatives aux modalités de souscription, votre contrat est conclu pour une année d'assurance et se renouvelle automatiquement d'année en année tant qu'il n'y est pas mis fin par Vous ou par Nous.

Date de souscription de votre contrat

- **Dans le cadre d'une souscription en agence ou par démarchage à domicile :** à la date de signature de vos Conditions Particulières.
- **Dans le cadre d'une souscription à distance par téléphone sans signature électronique :** à la date de l'enregistrement de l'appel au cours duquel vous donnez votre accord à la souscription du contrat. Cette date figure dans vos Conditions Particulières.
- **Dans le cadre d'une souscription électronique à distance (par téléphone ou par Internet) :** à la date de signature électronique de votre Proposition d'assurance valant Conditions Particulières.

Date de prise d'effet de vos garanties

- **Dans le cadre d'une souscription en agence ou par démarchage à domicile :** aux date et heure indiquées sur vos Conditions Particulières.
- **Dans le cadre d'une souscription à distance par téléphone sans signature électronique :** aux date et heure indiquées sur les Conditions Particulières qui vous sont adressées immédiatement après votre appel téléphonique et au plus tôt à la fin du délai de renonciation de 14 jours calendaires, sauf si vous avez expressément demandé à ce que vos garanties prennent effet avant la fin de ce délai.
- **Dans le cadre d'une souscription électronique à distance (par téléphone ou par Internet) :** aux date et heure de prise d'effet des garanties indiquées sur la lettre de bienvenue qui vous est adressée immédiatement après la signature électronique de vos documents d'assurance et au plus tôt à la fin du délai de renonciation de 14 jours calendaires, sauf si vous avez expressément demandé à ce que vos garanties prennent effet avant la fin de ce délai.

Modalités de souscription

- **Dans le cadre d'une souscription en agence ou par démarchage à domicile :** vous devez remettre un exemplaire signé de vos Conditions Particulières à votre conseiller bancaire lors de la souscription.
- **Dans le cadre d'une souscription à distance par téléphone sans signature électronique :** vous devez nous adresser un exemplaire signé des Conditions Particulières confirmant par écrit votre accord téléphonique dans les 30 jours suivant la prise d'effet de vos garanties. **À défaut, nous nous réservons la faculté de procéder à la résiliation de votre contrat dans les conditions prévues par le Code des assurances.**
- **Dans le cadre d'une souscription électronique à distance (par téléphone ou par Internet) :** vous devez signer électroniquement la Proposition d'assurance valant Conditions Particulières qui vous est adressée sous l'Espace de mise à disposition des contrats de votre banque rubriquée « Mes Demandes », conformément au paragraphe « Convention de preuve de la souscription électronique » de vos Conditions Générales.

Votre droit de renonciation

Vous disposez de la faculté de renoncer au contrat lorsqu'il a été conclu dans les conditions d'une vente à distance ou à la suite d'une opération de démarchage à domicile ou sur votre lieu de travail. Le droit de renonciation ne s'applique toutefois pas si vous avez eu connaissance d'un sinistre mettant en jeu les garanties de votre contrat ou avez déclaré un sinistre avant que vous n'exerciez votre droit de renonciation.

Dans le cadre d'une souscription à distance vous disposez d'un délai de 14 jours calendaires révolus pour renoncer à votre contrat. Ce délai commence à courir à compter du jour où vous avez reçu les présentes Conditions Générales et vos Conditions Particulières.

Toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou sur son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée ou par envoi recommandé électronique avec demande d'avis de réception pendant le délai de quatorze jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.

Afin de renoncer au contrat, il convient de nous transmettre une lettre recommandée avec demande d'avis de réception suivant modèle ci-après :

« Je soussigné [nom, prénom] demeurant [adresse du souscripteur] déclare renoncer au contrat d'assurance n° [numéro de contrat figurant sur les Conditions Particulières du contrat] auquel j'avais souscrit le [date de la souscription].

[Date] [Signature du souscripteur] »

Vous devez nous adresser cette lettre à l'adresse suivante :

Sogessur
Monsieur le Directeur de la Relation Client
TSA 91102
92894 Nanterre Cedex 9

Vous pouvez également recourir à la fonctionnalité de renonciation accessible depuis le site <https://www.assurances.societegenerale.com> ou le cas échéant, depuis votre espace personnel.

La renonciation entraîne résiliation du contrat à compter de la date de réception de la lettre recommandée ou de votre demande de renonciation effectuée en ligne.

En cas de renonciation, vous n'êtes tenu qu'au paiement de la part de prime ou de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, cette période étant calculée jusqu'à la date de la résiliation.

Convention de preuve de la souscription électronique

Dans le cadre d'une vente à distance par téléphone ou par Internet, vous avez la possibilité de souscrire électroniquement vos contrats d'assurance au moyen de certificats électroniques.

Cette possibilité est ouverte aux clients titulaires d'un contrat de Banque à distance dans les conditions et limites qui y sont énoncées. Conformément aux dispositions des conditions générales de Banque à distance, en choisissant de souscrire des contrats d'assurance en ligne, vous acceptez de signer électroniquement plutôt que sur papier.

L'ensemble des données informatiques (notamment les éléments de connexion, d'horodatage, les pages et documents consultés) générées et enregistrées par les systèmes d'information ainsi que par la plateforme de signature feront foi entre nous et vous, sauf preuve contraire apportée par vos soins.

Vos déclarations à la souscription du contrat

Votre contrat est établi et votre cotisation calculée d'après vos déclarations. Vous devez répondre exactement aux questions que nous vous posons pour nous permettre d'apprécier le risque. Vos déclarations sont reproduites dans vos Conditions Particulières et dans les avenants à ces Conditions Particulières. Vous devez toujours nous en retourner un exemplaire signé. Vous devez également nous déclarer toute autre assurance souscrite pour des risques garantis par le présent contrat.

Vos déclarations en cours de contrat

Vous devez déclarer les circonstances nouvelles ayant pour conséquence soit d'aggraver les risques soit d'en créer de nouveaux et rendant de ce fait inexacts ou caduques les réponses que vous nous avez fournies. Cette déclaration doit être faite dans les 15 jours à partir du moment où vous en avez eu connaissance.

En cas de déclaration tardive, nous pouvons vous opposer la déchéance du droit à indemnisation s'il est établi que ce retard nous a causé un préjudice.

- Si le changement que vous nous signalez constitue une aggravation de risque nous pouvons :
 - soit résilier le contrat, la résiliation prenant effet 10 jours après l'envoi de notre lettre recommandée.
 - soit vous proposer une majoration de la cotisation. Si vous refusez expressément notre proposition ou si vous ne lui donnez pas suite dans un délai de 30 jours, nous pouvons résilier le contrat au terme de ce délai.
- Si le changement que vous nous signalez constitue une diminution de risque, vous avez droit à une réduction de la cotisation. Si nous refusons, vous pouvez résilier le contrat, la résiliation prend effet 30 jours après la dénonciation.
- Vous devez également en cours de contrat, nous déclarer toute autre assurance souscrite pour des risques garantis par le présent contrat.

Pour toute modification, appelez Allô Contrats au



Du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi de 9h à 17h.
Ces modifications seront reproduites dans un avenant.

Assurances cumulatives

Si vous avez contracté, sans fraude, plusieurs assurances pour un même risque, vous pouvez vous adresser à l'assureur de votre choix dans la limite des garanties prévues par le contrat.

Le paiement de vos cotisations

■ Quand doivent-elles être payées ?

Les cotisations ainsi que les frais, taxes et contributions sur les contrats d'assurances sont payables d'avance, en fonction de la périodicité de prélèvement indiquée aux Conditions Particulières. L'établissement de l'avis d'échéance annuelle, des échéances mensuelles, trimestrielles et semestrielles, la souscription, la modification du contrat, la gestion des impayés ainsi que la suppression d'un risque peuvent donner lieu à la perception de frais accessoires, notamment des frais de gestion.

■ Quelles sont les conséquences du non-paiement ?

À défaut de paiement d'une cotisation ou d'une fraction de cotisation dans les 10 jours de son échéance, indépendamment de notre droit de poursuivre l'exécution du contrat, nous pouvons :

- adresser à votre dernier domicile connu une lettre recommandée valant mise en demeure. Cette mise en demeure fait courir à partir de la date d'envoi (le cachet de la poste faisant foi), un délai de 30 jours au terme duquel le contrat est suspendu puis, à l'issue de ce délai, un nouveau délai de 10 jours au terme duquel, à défaut du paiement des sommes qui nous sont dues, votre contrat sera résilié sans autre avis.

- percevoir des frais d'impayés.

Si la cotisation annuelle est fractionnée, la suspension de garantie, intervenue en cas de non-paiement d'une fraction de cotisation, produit ses effets jusqu'à l'expiration de la période annuelle considérée, et entraîne de plein droit exigibilité immédiate du total des fractions restant dues.

En cas de paiement complet de la cotisation due et des éventuels frais de poursuite et de recouvrement, le contrat suspendu reprend ses effets le lendemain à midi du jour où nous avons reçu le règlement.

À défaut de paiement de la cotisation, que son règlement soit global ou fractionné, celle-ci est définitivement due pour la totalité de la période écoulée jusqu'au jour de la résiliation du contrat.

Nous pouvons également exiger toutes les fractions non encore payées de l'année d'assurance.

■ Modification de cotisations, franchises et plafonds de garantie

Nous pouvons être amenés à modifier, à l'échéance principale de votre contrat, le montant de votre cotisation, les seuils d'intervention et les plafonds de garanties du contrat en cours.

À l'exception du cas où la modification résulte d'une modification des taux de taxes, vous avez alors la faculté de demander la résiliation de votre contrat par lettre recommandée ou par envoi recommandé électronique dans le mois où vous avez eu connaissance de la majoration de votre cotisation, du nouveau seuil d'intervention ou des nouveaux plafonds de garanties.

La résiliation prend effet 1 mois après l'envoi de cette lettre. La cotisation restant due pour la période entre la précédente échéance et la date d'effet de la résiliation est calculée sur la base de votre ancienne cotisation.

La possibilité de mettre fin à votre contrat

Vous pouvez résilier votre contrat :

- Soit par lettre ou tout autre support durable ;
- Soit par déclaration faite au siège social ou chez le représentant de l'assureur ;
- Soit par acte extra-judiciaire ;
- Soit, lorsque l'assureur propose la conclusion de contrat par un mode de communication à distance, par le même mode de communication ;
- Soit depuis le formulaire en ligne disponible depuis le site <https://www.assurances.societegenerale.com> ou, le cas échéant, depuis votre espace client particuliers Société Générale.

À des fins de preuve, il est préconisé de résilier par le biais du recommandé. À ce titre, la résiliation par lettre recommandée électronique se fait via l'adresse électronique suivante : moncontrat@SGassurances.com

et la résiliation par lettre recommandée postale à notre siège social, à l'adresse suivante :

Sogessur - Service Contrat
TSA 91102
92894 Nanterre Cedex 9

Lorsque nous résilions votre contrat, nous devons vous le notifier par lettre recommandée adressée à votre dernier domicile connu.

En outre, vous pourrez, à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la date de première adhésion à ce contrat, le résilier sans frais ni pénalités. La résiliation prend effet un mois après que nous en ayons reçu notification, par lettre ou tout autre support durable. Dans ce cas, vous n'êtes tenu qu'au paiement de la partie de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a été couvert, cette période étant calculée jusqu'à la date d'effet de la résiliation. Nous vous rembourserons le solde de la cotisation déjà acquittée dans un délai de trente jours à compter de la date d'effet de la résiliation. À défaut de remboursement dans ce délai, les sommes dues à l'assuré produisent de plein droit des intérêts au taux légal.

Les conditions de résiliation

Il peut être mis fin à votre contrat Protection Juridique à son échéance annuelle moyennant une demande adressée :

- à tout moment à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la première souscription ;
- au moins 1 mois avant, si la demande émane de vous, ou dans les 20 jours suivant la date d'envoi de l'avis d'échéance ;
- au moins 2 mois, si la demande émane de nous.

Votre contrat peut être, en outre résilié dans toutes les circonstances fixées ci-après :

■ Par vous ou par nous

En cas de modification ou de cessation du risque assuré (article L 113-16 du Code des assurances).

■ Par vous :

- en cas de majoration du montant de votre cotisation dans les conditions visées au paragraphe « La révision de la cotisation » ;
- au cas où nous résilions un autre de vos contrats après sinistre dans le cadre de l'article R 113-10 du Code des assurances.

■ Par nous :

- en cas de non paiement des cotisations (article. L 113-3 du Code des assurances) ;
- en cas d'aggravation du risque (article. L 113-4 du Code des assurances) ;
- en cas d'inexactitude ou d'omission dans la déclaration du risque à la souscription ou en cours de contrat (article L 113-9 du Code des assurances) ;
- après sinistre (article R 113-10 du Code des assurances). Dans ce cas, vous avez la possibilité, dans un délai d'1 mois à compter de la notification de la résiliation, de demander la résiliation des autres contrats que vous auriez pu souscrire auprès de nous.

■ De plein droit :

En cas de retrait de l'agrément administratif de l'assureur (article L 326-12 du Code des assurances).

Les dispositions légales

■ Délai de prescription

Toute action concernant votre contrat et émanant de vous ou de nous, ne peut être exercée que pendant un délai de 2 ans à compter de l'événement à l'origine de cette action.

Toutefois, ce délai ne court :

- 1°) En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où nous en avons 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 votre action contre nous a pour cause le recours d'un tiers, le délai de prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre vous ou a été indemnisé par vous.

Ce délai est interrompu par l'une des causes ordinaires d'interruption de la prescription, conformément au Code civil, constituées par :

- toute reconnaissance par nous de votre droit à garantie, ou toute reconnaissance de dette de votre part envers nous.
- toute demande en justice, même en référé, et même portée devant une juridiction incompétente ou même lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure. Cette interruption vaut jusqu'à l'extinction de l'instance mais est non avenue en cas de désistement du demandeur, s'il laisse périmer l'instance ou si sa demande est définitivement rejetée ;
- toute mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou tout acte d'exécution forcée.

Il est également interrompu par :

- la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ;
- l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception ou d'un envoi recommandé électronique adressée par :
 - nous en ce qui concerne l'action en paiement de la prime ;
 - et par vous en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.



Pour toute information ou modification concernant votre contrat
ou votre situation personnelle,

Allô Contrats  **N°Cristal** **0 969 329 969**

APPEL NON SURTAXE

Pour toute information juridique ou pour déclarer un litige,

Allô Juridique  **N°Cristal** **0 969 369 944**

APPEL NON SURTAXE

Contrat d'assurance dommages de SOGESSUR
SA au capital de 33 825 000 euros - 379 846 637 RCS Nanterre
Siège social : Tour D2 - 17 bis place des Reflets - 92919 Paris La Défense Cedex
Adresse de correspondance : SOGESSUR - TSA 91102 - 92894 Nanterre Cedex 9
N°ADEME : FR231725_01YSGB

Gestion de garantie confiée à la Société Française de Protection Juridique
SA au capital de 2 216 500 euros - 321 776 775 RCS Paris
Siège social : 8-10 rue d'Astorg - 75008 Paris

Entreprises régies par le Code des assurances
et soumises à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution,
4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09

Cette offre concerne uniquement la France métropolitaine.

Photo : Milan Jovic / GettyImages - Réf. G 190 355 - 06/2026



SOCIETE GENERALE
Assurances

