

# Assurance Protection Juridique



Document d'information d'un produit d'assurance

**Compagnie :** Société Française de Protection Juridique, sous la dénomination commerciale Groupama Protection Juridique n° d'agrément 321 776 775 - Entreprise d'assurance française immatriculée en France et régie par le Code des Assurances

**Produit :** Protection Juridique Cyber Sécurité Protected

Ce document présente un résumé des informations clés sur notre contrat d'assurance PJ Cyber Sécurité Protected. Une information précontractuelle et contractuelle complète est fournie dans les documents relatifs au contrat d'assurance.

## De quel type d'assurance s'agit-il ?

Ce produit d'assurance de protection juridique permet la fourniture des services de conseil à l'assuré ou d'assistance à la prise en charge par l'assureur de frais de procédures de l'assuré en cas de différend ou de litige opposant celui-ci à des tiers.



### Qu'est-ce qui est assuré ?

#### Une prestation d'information juridique par téléphone

- ✓ Relative aux garanties du contrat

#### Une prestation d'aide et d'assistance psychologique

#### La défense de vos droits dans un cadre amiable et/ou judiciaire

- ✓ Garantie E-Réputation avec Enfouissement
- ✓ Garantie Usurpation d'identité

#### Les plafonds de garantie

Un plafond de garantie par sinistre de 10 000 €

Les garanties précédées d'une coche verte ✓ sont systématiquement prévues au contrat.



### Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ Les litiges se rapportant au code de la propriété intellectuelle
- ✗ Les litiges se rapportant à la vie professionnelle
- ✗ Les litiges liés à des travaux immobiliers, au domaine de la construction et de l'urbanisme
- ✗ Les litiges relevant d'une garantie « Protection Juridique Recours » ou « Défense Pénale » incluse dans un autre contrat d'assurance
- ✗ Les litiges couverts par une assurance obligatoire



### Y-a-t-il des exclusions à la couverture ?

#### Les principales exclusions de votre contrat sont :

- ! Les litiges résultant de faits antérieurs à la prise d'effet du contrat
- ! Les litiges découlant d'une faute intentionnelle de votre part
- ! Les litiges pour dette incontestable ou liés à votre insolvabilité ou celle d'un tiers
- ! Les actions qui ne sont pas fondées juridiquement

#### Votre contrat comporte par ailleurs certaines restrictions :

- ! Un seuil d'intervention de 250 € à l'amiable et de 500 € au judiciaire
- ! Un remboursement des honoraires d'avocat selon un barème par juridiction.

#### Ne sont jamais pris en charge :

- ! Les condamnations, dépens et frais exposés par la partie adverse que le tribunal estime équitable de vous faire supporter
- ! Les honoraires de résultat
- ! Les frais et honoraires d'enquête pour identifier ou retrouver votre adversaire ou connaître la valeur de son patrimoine



## Où suis-je couvert ?

- ✓ France, Principautés de Monaco et d'Andorre
- ✓ Dans les États membres de l'Union Européenne ainsi qu'en Suisse
- ✓ Territorialité spécifique pour la garantie E-Réputation : Monde



## Quelles sont mes obligations ?

- **À la souscription du Pack**  
Répondre exactement aux questions posées par le distributeur lui permettant d'apprécier les risques pris en charge, Fournir tous documents justificatifs demandés par l'assureur, Régler la cotisation (ou fraction de cotisation) indiquée au Pack.
- **En cours de contrat**  
Déclarer toutes circonstances nouvelles ayant pour conséquence d'aggraver les risques pris en charge soit d'en créer de nouveaux.
- **En cas de sinistre**  
Déclarer tout sinistre de nature à mettre en jeu l'une des garanties dans les conditions et délais impartis et joindre tous documents utiles à l'appréciation du sinistre, Informer des garanties éventuellement souscrites pour les mêmes risques en tout ou partie auprès d'autres assureurs, ainsi que tout remboursement que vous pourriez recevoir au titre d'un sinistre



## Quand et comment effectuer le paiement ?

Les cotisations sont incluses dans le Pack Cyber Sécurité Protected et payables à la date indiquée dans les Conditions Générales de vente, auprès de SNAAC ou de son représentant.



## Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

Le contrat prend effet à la date indiquée aux Conditions Générales de Vente.  
Il se renouvelle automatiquement soit d'année en année à sa date d'échéance principale, soit mois par mois selon la formule choisie, sauf résiliation par l'une des parties dans les cas et conditions fixées aux Conditions Générales de Vente.



## Comment puis-je résilier le contrat ?

La résiliation du Pack Cyber Sécurité Protected doit être demandée par lettre recommandée dans les cas et conditions prévus aux Conditions Générales de Vente, soit un mois avant l'échéance annuelle, soit à l'expiration de chaque période mensuelle selon la formule choisie.

## GARANTIES CYBER SECURITE PROTECTED

### Notice d'Information

Ce contrat, 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<sup>er</sup> Août 1990, est régi par le Code des Assurances.  
Il est constitué des Dispositions Générales qui suivent ainsi que des Dispositions Particulières associées.

Le numéro du contrat **504 945** est à rappeler pour tout appel et dans toute correspondance

#### Définitions spécifiques:

**Assureur :** Groupama Protection Juridique, une marque de la Société Française de Protection Juridique, Entreprise régie par le Code des Assurances - Société au capital de 2 216 500 € (entièrement versé) - RCS PARIS : B 321 776 775 - Siège Social : 8 – 10, rue d'Astorg 75008 Paris.

#### Assuré :

- la personne physique désignée dans le Pack Cyber Sécurité Protected,
- son conjoint ou assimilé (personne vivant maritalement avec vous par exemple dans le cadre d'un PACS) ainsi que ses enfants à charge fiscalement ou vivant habituellement à votre foyer.

**Litige :** Désaccord ou contestation d'un droit, vous opposant à un Tiers, y compris sur le plan amiable. Le litige doit être né pendant la période garantie et résulter de faits nés pendant cette même période.

**Sinistre :** Refus opposé à une réclamation dont vous êtes l'auteur ou le destinataire – point de départ du délai dans lequel il doit être déclaré à Groupama Protection Juridique, conformément à l'article 6 « Formalités à accomplir pour la mise en jeu de la garantie ».

**Tiers :** toute personne physique autre que l'Assuré, son conjoint, son partenaire ou son concubin, ses ascendants ou ses descendants.

**Période de garantie :** Il s'agit de la période de validité du présent contrat, comprise entre sa date de prise d'effet et celle de sa cessation.

#### ARTICLE 1 – QUEL EST L'OBJET DE VOTRE CONTRAT ?

Lorsqu'un litige dont la nature est définie ci-dessous, vous oppose à un tiers, nous vous apportons nos conseils et notre assistance.

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.

#### 1.1 Un service d'informations juridiques par téléphone

Dans le cadre de votre vie privée, en cas de difficulté juridique ou en prévention de tout litige relatif à

- l'usurpation de votre identité,
- l'atteinte à votre e-réputation,

une équipe de juristes spécialisés répond, par téléphone, à toute demande d'ordre juridique en vous délivrant des **informations pratiques et documentaires sur les différents domaines du droit français applicables à votre interrogation.**

**Ce service peut être contacté (sauf jours fériés) du lundi au vendredi de 9 h à 20 h et le samedi de 9 h à 12 h 00 au numéro de téléphone suivant : 01 41 43 77 74 (coût des communications selon le tarif en vigueur de votre opérateur de télécommunication).**

## **1.2 Une prestation "AIDE ET ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE"**

**Vous bénéficiez d'un service d'aide et assistance psychologique dans les conditions indiquées ci-après, accessible par téléphone 24h/24, 7j/7.**

**PRESTATAIRE :** Cette prestation est délivrée par une entreprise spécialisée dans l'aide et l'assistance psychologique.

### **1.2.1 Définitions propres à la prestation**

Il faut entendre par :

**BÉNÉFICIAIRE :** L'Assuré ayant souscrit la carte du « moyen de paiement xxx », ressentant la nécessité de dialoguer avec un professionnel de l'écoute et de l'accompagnement psychologique suite à un ou plusieurs événements d'ordre personnel tels que : accident, maladie, deuil, divorce, stress, harcèlement, conflits, ... (Liste non limitative).

**ÉCOUTANT :** Le psychologue clinicien, titulaire d'un Master Professionnel de Psychologie Clinique, qui réalise des médiations téléphoniques.

**PSYCHOLOGUE EN VILLE :** Un psychologue clinicien, titulaire d'un DESS de Psychologie Clinique et Pathologique, membre du réseau de notre partenaire, qui réalise des entretiens à son cabinet.

**ÉVÉNEMENT COUVERT :** Le bénéficiaire pourra utiliser le service d'aide et d'accompagnement psychologique dès lors qu'il le souhaite.

### **1.2.2 Quel est l'objet de la prestation d'aide et assistance psychologique ?**

En cas de nécessité le bénéficiaire peut avoir accès, sur simple appel, à la prestation de médiation téléphonique. Celle-ci consiste en la prise en charge de 5 appels maximum par bénéficiaire et par événement. Par appel, il faut entendre tout appel téléphonique, entrant ou sortant, traité par un psychologue de notre partenaire au profit d'un bénéficiaire 365 jours par an 24h/24.

Au-delà du 4ème ou 5ème entretien, le bénéficiaire pourra être orienté, s'il le souhaite et si cela s'avère nécessaire, vers un psychologue en ville proche de son domicile pour une poursuite des entretiens.

En cas de harcèlement scolaire et racket concernant des mineurs (enfants et adolescents) qui ne peuvent être pris en charge autrement qu'en face à face (consultation physique), le forfait est de 5 consultations par bénéficiaire et par événement.

Une évaluation préalable, à distance, est réalisée préalablement auprès du parent qui peut aussi être impacté et accompagné, séparément, à distance et/ou en face à face (sentiment de culpabilité, ...).

Nos psychologues peuvent aussi réaliser un travail de psychoéducation avec lui.

### **1.2.3 Quel est le champ d'intervention de la Médiation téléphonique ?**

Les écoutants du plateau, réalisent une écoute professionnelle, non orientée, non compatissante et non interventionniste en gardant une distance et une neutralité bienveillantes.

La médiation téléphonique, cependant, n'est pas une simple écoute. L'écouter entend autrement le discours qu'on lui adresse. Il comprend les tenants et aboutissants inconscients d'un tel discours et peut, grâce aux mots ou aux silences qu'il perçoit, permettre au bénéficiaire de comprendre le sens de ce qu'il énonce. Le sens, c'est l'implication d'une personne dans une situation donnée, les bénéfices qu'elle peut paradoxalement en tirer, les freins qu'elle met à voir la situation s'arranger.

La médiation téléphonique n'est pas à confondre avec le travail psychothérapique effectué en face à face. En aucun cas, notre partenaire ne s'autorise à débiter une psychothérapie par téléphone.

#### **1.2.4 Confidentialité**

Les appels traités par les écoutants font l'objet d'un total anonymat et d'une totale confidentialité, conformément au code de déontologie de la profession des psychologues.

Lors du premier appel, un numéro d'entretien sera communiqué au bénéficiaire. Ce numéro lui sera demandé lors de ses appels ultérieurs éventuels, afin qu'un lien rapide puisse être réalisé avec son dossier.

#### **1.2.5 Responsabilité**

Aucune responsabilité ne pourra être retenue à l'encontre de notre partenaire en cas de manquements ou retards dans l'exécution de ses prestations provoqués par : les états de guerre civile ou étrangère déclarée ou non et leurs conséquences au niveau des hommes et du matériel ; les actes de sabotage ou de terrorisme ; les cataclysmes et catastrophes naturelles ; les explosions nucléaires ou fuites radioactives, et tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution des prestations.

En outre, la responsabilité de notre partenaire ne saurait être recherchée en cas d'acte d'auto-agression ou de suicide ou tentative de suicide pendant, ou après, la réalisation de l'une des prestations prévues au titre du présent contrat.

De même, la responsabilité de notre partenaire ne saurait être recherchée pour les conséquences qui pourraient découler des prestations qu'elle rend.

Les obligations de notre partenaire sont des obligations de moyens et en aucun cas de résultats.

#### **1.2.6 Formalité à accomplir**

Ce service peut être contacté tous les jours, 24h/24, au :

N° Vert **0800 39 80 20** (appel gratuit depuis un téléphone fixe).

### **1.3 Un service de protection juridique**

A ce titre, nous intervenons à réception des pièces de votre dossier communiquées dans le cadre de votre déclaration de sinistre, conformément à l'article 6 (« Formalités à accomplir pour la mise en jeu de la garantie »). Nos prestations peuvent prendre différentes formes :

#### **Sur un plan amiable :**

##### **- La Consultation Juridique :**

Nous vous exposons (soit oralement, soit par écrit), au vu des éléments communiqués dans le cadre d'une prestation personnalisée, les règles de droit applicables à votre cas et nous vous donnons un avis sur la conduite à tenir.

##### **- 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 les frais et honoraires de ce dernier dans les limites figurant à l'article 4 (« Frais garantis dans le cadre de la gestion amiable »).

Lorsque nous sommes amenés à intervenir à l'amiable, vous nous donnez mandat pour procéder à toute démarche ou opération tendant à mettre fin amiablement au litige déclaré et garanti.

## ❑ Sur un plan judiciaire :

- La Prise en charge des frais de procédure :

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 les limites indiquées à l'article 4 (« frais garantis dans le cadre de la gestion judiciaire »).

## ARTICLE 2 – POUR QUELLES NATURES DE LITIGES ÊTES VOUS GARANTI ?

### 2.1 Garantie « Atteinte à l'e-réputation »

L'atteinte à l'e-réputation consiste en une divulgation publique illégale d'informations relatives à la vie privée de l'Assuré, sur les supports de communication tels que décrits ci-dessous, qui lui est préjudiciable.

**Cette divulgation doit être constitutive d'une diffamation ou d'une injure dans le cadre de la seule vie privée de l'Assuré.**

Les documents, contenus ou informations illégalement divulgués doivent avoir été obtenus à l'insu de l'assuré ou sans son autorisation et ne pas avoir été réalisés par lui-même en présence du public.

#### 2.1.1 Définitions propres à l'atteinte à l'e-réputation

**Diffamation :** La diffamation est une allégation ou imputation d'un fait qui porte atteinte à l'honneur ou à la considération de la personne à laquelle le fait est imputé.

**Injure :** L'injure est une expression publique outrageante, termes de mépris ou invective, qui à l'inverse de la diffamation, ne referme l'imputation d'aucun fait.

**Supports de Communication concernés par l'e-réputation :** Photo, vidéo, écrit, déclaration contenus sur un blog, un forum de discussion, un réseau social, un site web, un email public.

#### 2.1.2 Limite de la garantie « Atteinte à l'e-réputation »

- Limite globale de la garantie : cette garantie est délivrée à concurrence de **deux sinistres par année d'assurance**.
- Territorialité : les interventions sont différentes selon la territorialité des litiges ainsi qu'il est décrit ci-dessous à l'article 2.2.4 « Prestations garanties au titre de l'atteinte à l'e-réputation ».

#### 2.1.3 Nature des litiges « atteinte à l'e-réputation » garantis

Lorsqu'un litige consécutif à l'atteinte à son e-réputation, oppose l'Assuré, sur un plan amiable ou judiciaire à un tiers dans le cadre de sa vie privée **et qu'il a déposé plainte**, Groupama Protection Juridique l'assiste et intervient pour obtenir la suppression du contenu et la réparation du préjudice.

#### **Outre les Exclusions Générales, sont également 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 la part de l'Assuré.
- Les litiges faisant suite à une atteinte à l'e-réputation constituée à partir d'éléments d'information diffusés par l'Assuré lui-même auprès de tiers.
- Les litiges consécutifs à une condamnation pour crime ou délit prononcé à l'encontre de l'Assuré.

#### 2.1.4 Prestations garanties au titre de l'atteinte à l'e-réputation

Les prestations garanties débutent à réception des pièces communiquées par l'Assuré conformément à ce qui est indiqué à l'article 6 « Formalités à accomplir pour la mise en jeu de la garantie ».

**Important : Elles peuvent prendre différentes formes qui varient selon la territorialité :**

**A) Pour les faits et événements survenus en France, Principautés de Monaco et d'Andorre, dans les Etats de l'Union Européenne ainsi qu'en Suisse**

Lorsqu'un litige dont la nature est définie ci-dessus, oppose l'Assuré à un tiers, Groupama Protection Juridique lui apporte ses conseils et son assistance.

**Groupama Protection Juridique n'intervient que lorsque l'Assuré entend obtenir réparation d'un préjudice qu'il a subi et qu'il justifie d'un intérêt fondé en droit, ou lorsque qu'il est juridiquement fondé à résister à la demande d'un tiers. Ainsi, Groupama Protection Juridique n'intervient que dans la mesure où l'affaire est défendable au regard des règles de droit en vigueur.**

**Sur un plan amiable :**

**- La Consultation Juridique :**

Dans le cadre d'une prestation personnalisée et au vu des éléments que l'Assuré communique à Groupama Protection Juridique, ce dernier expose soit oralement, soit par écrit, les règles de droit applicables au cas de l'Assuré et lui donne un avis sur la conduite à tenir.

**- L'Assistance Amiable :**

Après étude complète de la situation de l'Assuré, Groupama Protection Juridique intervient directement auprès de son adversaire, afin de rechercher une issue négociée et conforme aux intérêts de l'Assuré.

Lorsque l'appui d'un intervenant extérieur (expert / avocat) est nécessaire (notamment lorsque votre adversaire est représenté par un avocat), Groupama Protection Juridique prend en charge les frais et les honoraires de ce dernier dans les limites indiquées à l'article 3 « Plafonds dans le cadre de la gestion amiable ».

Lorsque Groupama Protection Juridique est amené à intervenir à l'amiable, l'Assuré lui donne mandat pour procéder à toute démarche utile pour mettre fin au litige déclaré et garanti.

**Sur un plan judiciaire :**

**- La Prise en charge des frais de procédure:**

Lorsque le litige n'a pu se résoudre à l'amiable et est porté devant une juridiction ou une commission, Groupama Protection Juridique prend en charge les frais et les honoraires d'avocat et de procédure dans les limites indiquées à l'article 4.2 « Plafonds dans le cadre de la gestion judiciaire ».

**A défaut de succès du traitement à l'amiable réalisé par Groupama Protection Juridique, après un délai de 75 jours suivant la déclaration du litige et parallèlement à une éventuelle intervention amiable ou judiciaire, l'Assuré est mis en relation avec notre partenaire qui procédera à la prestation d'enfouissement.**

**Enfouissement :**

**Dans la limite de deux enfouissements de 10 supports par an** (par « support », on entend adresse URL / Uniform Ressource Locator distincte).

L'enfouissement consiste à faire reculer de 10 positions (supports) le résultat négatif sur l'index du moteur de recherche Google, sur le mot clé : prénom nom (avec ou sans accents).

Notre partenaire procède à l'enfouissement dans un but de rétablir la réputation de l'assuré en mettant en œuvre une obligation de moyens et non de résultats. En outre, l'Assuré est informé et ce nonobstant les dispositions de la clause responsabilité que notre partenaire malgré tous ses efforts ne saurait être responsable de la réaction des tiers à l'égard des contenus publiés et validés par l'Assuré. La responsabilité de notre partenaire ne saurait dès lors être engagée.

Notre partenaire s'engage donc à mettre en œuvre tous les moyens utiles à la bonne fin de l'opération sans garantir un rétablissement complet de la réputation de l'assuré.

La mission d'enfouissement porte sur le moteur de recherche Google.

**Attention : cette prestation ne comporte aucune prise en charge financière.**

### **B) Pour les faits et événements survenus dans le reste du monde**

Lorsqu'un litige dont la nature est définie ci-dessus, l'oppose à un tiers, l'Assuré est mis en relation avec notre partenaire qui réalisera pour son compte les prestations suivantes :

#### **Traitement amiable :**

Par « traitement amiable », on entend l'intervention pour une unique adresse URL / Uniform Resource Locator distincte.

**Cette prestation est délivrée dans la limite de 10 traitements amiables par an.**

Dans le cas d'une validation de sinistre, notre partenaire peut entrer en contact avec les correspondants des sites Internet ou les hébergeurs des sites internet afin de demander à l'amiable, le retrait de l'information préjudiciable de l'Assuré.

**L'Assuré est informé qu'il donne mandat à notre partenaire pour agir en son nom et qu'il devra le cas échéant fournir des justificatifs d'identité.**

**Attention : cette prestation ne comporte aucune prise en charge financière.**

#### **Enfouissement :**

Cette prestation est délivrée **dans la limite d'un enfouissement de dix supports de données par an par mot clé** (par « support », on entend adresse URL / Uniform Resource Locator distincte, par mot clé, on entend l'expression de recherche sur le résultat négatif apparaît).

Si la phase de « traitement amiable » n'aboutit pas, notre partenaire met en place des contenus sur internet en langue française, optimisés pour le référencement naturel dans les moteurs de recherche sur des recherches effectuées depuis la France, sur la zone France, et parmi les résultats en langue française.

Les contenus sont définis en accord avec l'Assuré qui doit valider les contenus fournis par notre partenaire afin qu'il puisse les publier. La mise en place des contenus est progressive et peut prendre de quelques semaines à plusieurs mois.

Notre partenaire met tout en œuvre pour assurer le rétablissement de la réputation de l'Assuré, il ne saurait toutefois anticiper la réaction des tiers dès lors les contenus publiés. La responsabilité de notre partenaire ne saurait dès lors être engagée.

Notre partenaire met en œuvre une obligation de moyens et non de résultat. Notre partenaire s'engage donc à mettre en œuvre tous les moyens utiles à la bonne fin de l'opération sans garantir que le résultat soit atteint.

**Attention : cette prestation ne comporte aucune prise en charge financière.**

## **2.2 Garantie « Usurpation d'identité »**

### **2.1.1 Définitions propres à l'Usurpation d'identité**

**Usurpation d'identité :** usage non autorisé des éléments d'identification et/ou d'authentification de l'identité de l'Assuré par un tiers dans le but de réaliser une action frauduleuse entraînant un préjudice pour l'Assuré.

**Éléments d'identification de l'identité:** tous les éléments de l'état civil de l'Assuré, adresse postale physique, numéro de téléphone, carte d'identité, passeport, permis de conduire, carte grise ou numéro d'immatriculation d'un véhicule appartenant à l'Assuré, relevé d'identité bancaire, numéro de Sécurité Sociale.



**Éléments d'authentification de l'identité** : identifiants, logins, mots de passe, adresses IP, adresses URL, numéro de carte bancaire, empreintes digitales.

### **2.1.2 Limite de la garantie « Usurpation d'identité »**

- Limite globale de la garantie : cette garantie est délivrée à concurrence **d'un sinistre par année d'assurance**.

### **2.1.3 Nature des litiges d'usurpation d'identité garantis :**

Lorsqu'un litige consécutif à l'usurpation de son identité oppose l'Assuré, sur un plan amiable ou judiciaire à un tiers, dans le cadre de sa vie privée **et qu'il a déposé plainte**, Groupama Protection Juridique l'assiste et intervient pour obtenir la réparation du préjudice selon les modalités suivantes :

**Au titre de la garantie juridique**, Groupama Protection Juridique intervient notamment pour la défense des intérêts de l'Assuré dans le cadre des actions (recours, injonctions, assignations, ...) engagées à son encontre à l'occasion de l'usurpation avérée de son identité.

**Attention : Groupama Protection Juridique n'intervient pas pour les litiges relevant de l'utilisation frauduleuse des moyens de paiement. Ainsi Groupama Protection Juridique n'intervient pas en cas de débit frauduleux sur le compte et/ou en cas d'utilisation de l'un de ses moyens de paiement chez un commerçant.**

## **2.3 Exclusions Générales**

Sont exclus :

- Toute action résultant de faits antérieurs à la prise d'effet de la garantie, sauf si l'Assuré peut établir qu'il était dans l'impossibilité d'en avoir connaissance avant cette date.
- Toute action découlant d'une faute intentionnelle commise par l'Assuré.
- Les litiges se rapportant au Code de la propriété intellectuelle (notamment la protection des marques, brevets, droits d'auteurs, dessins et modèles).
- Les litiges se rapportant à la vie professionnelle ou à une activité politique ou syndicale.
- Les litiges fondés sur le non-paiement de sommes dues par l'Assuré, dont le montant ou l'exigibilité ne sont pas sérieusement contestables et toute intervention consécutive à son état d'insolvabilité ou de surendettement ou à celui d'un tiers.
- Les litiges relevant d'une garantie "Protection Juridique Recours" ou "Défense Pénale" incluse dans un autre contrat d'assurance.
- Les litiges résultant de la participation de l'Assuré à l'administration d'une société, d'un groupement, d'une association.
- Les actions ou réclamations dirigées contre l'Assuré en raison de dommages mettant en jeu sa 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.
- Les litiges relevant de la Cour d'assises à l'exception des cas où l'Assuré a la qualité de partie civile.
- Les litiges relatifs aux successions et aux régimes matrimoniaux, à l'état et au droit des personnes (livre I, livre III: titres I, II et V du Code Civil) notamment les procédures de divorce et de séparation de corps.
- Les litiges lorsque le préjudice subi par l'Assuré lui permet d'intégrer un groupe de consommateurs déjà constitué ou en cours de constitution permettant d'engager une action de groupe au sens de l'article L.423-1 du code de la consommation.

## ARTICLE 3 – QUELS SONT LES SEUILS ET PLAFONDS DE GARANTIE (TTC) ?

En cas de sinistre garanti, Groupama Protection Juridique prend en charge, dans les conditions indiquées, les frais et honoraires d'avocat, d'huissier de justice ainsi que les frais de procédure, sous réserve qu'ils soient exposés **avec son accord préalable** pour la défense des intérêts de l'Assuré **ou qu'ils soient justifiés par l'urgence**.

### ☐ Seuils d'intervention (T.T.C) pour les seules garanties Défense Pénale

- Assistance amiable : au moins égal à **250 €**
- Assistance judiciaire : au moins égal à **500 €**

Toutefois, aucun seuil d'intervention n'est retenu en matière de consultation juridique ou lorsque vous êtes cité à comparaître devant les tribunaux répressifs.

### ☐ Plafonds de garantie

Groupama Protection Juridique prend en charge les frais et honoraires indiqués ci-après :

- pour la **France, Principautés de Monaco et d'Andorre**, dans la limite du plafond de garantie de **10.000 euros TTC par sinistre**, quel que soit le nombre d'adversaires et les fondements juridique mis en œuvre.
- pour les autres pays, dans la limite du plafond de garantie de **4.000 euros TTC par sinistre**, quel que soit le nombre d'adversaires et les fondements juridique mis en œuvre.

## ARTICLE 4 – QUELS SONT LES MODALITES DE PAIEMENT ET LES FRAIS GARANTIS PAR SINISTRE ?

### 4.1 Modalités de paiement

Les modalités de paiement diffèrent selon la juridiction territorialement compétente :

- **France, Principautés de Monaco et d'Andorre** : Groupama Protection Juridique acquittera directement auprès des intervenants concernés, sans excéder les budgets définis ci-dessous, les frais garantis.
- **Autres pays garantis** : il appartient à l'Assuré, sous réserve du respect des conditions prévues à l'article 6 « Formalités à accomplir pour la mise en jeu de la garantie », de saisir son conseil. Groupama Protection Juridique remboursera l'Assuré dans les 10 jours ouvrés de la réception des justificatifs, les frais et honoraires garantis dans la limite définie au paragraphe « Plafonds de garantie par sinistre ».

### 4.2 Frais et honoraires garantis par sinistre

Ces différents montants sont cumulables, sous réserve de ne pas dépasser le plafond prévu ci-dessus à l'article 3 « Plafonds de garantie par sinistre ». Ils s'entendent toutes taxes comprises :

- **Plafonds dans le cadre de la gestion amiable** :

Dans le cadre de la défense amiable du dossier, Groupama Protection Juridique peut être amené à faire appel à des intervenants extérieurs (ex : expert ou avocat – notamment lorsque l'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 plafond amiable.

Le plafond amiable pour les diligences effectuées par l'ensemble des intervenants (expert ou avocat) est fixé à : **700 € TTC (incluant le plafond amiable pour les diligences effectuées par l'avocat de l'Assuré fixé à : 400 €)**

- **Plafonds dans le cadre de la gestion judiciaire** :

Lorsque le dossier fait l'objet d'une procédure, des dépenses d'honoraires et de frais peuvent être engagées. Elles sont prises en charge dans les limites suivantes :

- **Plafond Expertise Judiciaire** : il s'agit de l'expert judiciaire désigné à la demande de l'Assuré après accord préalable de Groupama Protection Juridique : **2 000 euros TTC**.
- **Plafond Huissier de justice** : les frais et honoraires d'huissier de justice sont pris en charge dans la limite des textes régissant leur profession.
- **Plafonds Honoraires et Frais d'avocat** : Ce sont les honoraires, y compris ceux d'étude et les frais inhérents à la gestion du dossier (déplacement, secrétariat, photocopies, téléphone ...), dûment justifiés, que nous sommes susceptibles de verser à votre conseil pour l'obtention d'une ordonnance, d'un jugement ou d'un arrêt. Ces frais et honoraires sont pris en charge à hauteur des montants TTC précisés dans le tableau ci-dessous :

<b>Intervention</b>	<b>EUROS TTC</b>
<b>ASSISTANCE</b>	
Rédaction d'un dire, d'une déclaration de créance	<b>80 €</b>
Assistance à une mesure d'instruction ou d'expertise	<b>300 €</b>
Assistance devant une commission administrative, civile ou disciplinaire	<b>300 €</b>
Recours gracieux (contentieux administratif)	<b>300 €</b>
<b>PREMIERE INSTANCE</b>	
Référé	<b>500 €</b>
Juridiction statuant avant dire droit	<b>400 €</b>
Tribunal d'instance	<b>600 €</b>
Tribunal de grande instance	<b>1 000 €</b>
Tribunal Administratif	<b>1 000 €</b>
Autres juridictions	<b>700 €</b>
<b>CONTENTIEUX PENAL</b>	
Tribunal de police	<b>600 €</b>
Tribunal correctionnel	<b>700 €</b>
Médiation pénale	<b>450 €</b>
Juge des libertés	<b>450 €</b>
Chambre de l'instruction	<b>500 €</b>
Garde à vue / Visite en prison	<b>430 €</b>
Démarches au parquet	<b>40 €</b>
<b>APPEL</b>	
Cour d'Appel	<b>1 000 €</b>
Requête devant le 1 <sup>er</sup> Président de la Cour d'appel	<b>400 €</b>
<b>HAUTES JURIDICTIONS</b>	
Cour de Cassation – Conseil d'Etat – Cour d'Assises	<b>1 500 €</b>
<b>EXECUTION</b>	
Juge de l'exécution	<b>400 €</b>
Suivi de l'exécution	<b>150 €</b>
Transaction menée jusqu'à son terme	<b>535 €</b>

**Ne sont pas pris en charge :**

- 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 condamnations, les amendes, les dépens et frais exposés par la partie adverse, que le Tribunal estime équitable de faire supporter à l'Assuré s'il est condamné, ceux que l'Assuré a accepté de supporter dans le cadre d'une transaction amiable, ou en cours ou en fin de procédure judiciaire, les cautions pénales ainsi que les consignations de partie civile.

- Les sommes réclamées par l'administration, les taxes, droits et pénalités.
- Les frais et honoraires d'enquête pour identifier ou retrouver l'adversaire de l'Assuré ou connaître la valeur de son patrimoine ainsi que les dépenses nécessaires à la mise en place de mesures conservatoires.
- Les frais et honoraires d'expert-comptable.
- Les frais et honoraire de traduction.
- Les frais et honoraires d'avocat postulant.
- Les honoraires de résultat.

## ARTICLE 5 – OU S'EXERCENT VOS GARANTIES ?

---

Vos garanties s'exercent en France, Principautés de Monaco et d'Andorre, dans les Etats de l'Union Européenne ainsi qu'en Suisse.

Pour la garantie e-réputation, les prestations garanties peuvent prendre différentes formes qui varient selon la territorialité et sont indiquées à l'article 2.2.4.

## ARTICLE 6 – QUELLES SONT LES FORMALITES A ACCOMPLIR POUR LA MISE EN JEU DE LA GARANTIE ?

---

Tout sinistre susceptible de mettre en jeu la garantie doit être déclaré, par écrit, à **GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE - TSA 41234 – 92919 LA DEFENSE CEDEX** ou à :

[declaration.sinistre@protectionjuridique.fr](mailto:declaration.sinistre@protectionjuridique.fr)

**Attention : Sauf cas fortuit ou force majeure, toute déclaration de sinistre doit être transmise au plus tard dans les TRENTE JOURS ouvrés à compter de la date à laquelle l'Assuré en a eu connaissance ou à compter du refus opposé à une réclamation dont il êtes l'auteur ou le destinataire, sous peine de déchéance de la garantie, s'il est établi que le retard dans la déclaration cause un préjudice à l'Assureur, conformément à l'article L.113-2 du Code des Assurances.**

Dans le cadre de cette déclaration, l'Assuré doit indiquer le numéro de la garantie et également communiquer à l'Assureur dans les meilleurs délais, tous renseignements, documents et justificatifs nécessaires à la défense de ses intérêts ou tendant à établir la matérialité ou l'existence du litige.

**Attention : L'Assureur ne prend pas en charge les frais et honoraires appelés ou réglés antérieurement à la déclaration ainsi que ceux correspondant à des prestations ou des actes de procédures réalisés avant la déclaration, sauf si l'Assuré peut justifier d'une urgence à les avoir engagés.**

## ARTICLE 7 – LIBRE CHOIX DU DEFENSEUR

---

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, si vous n'en connaissez aucun, en mettre un à votre disposition, si vous en faites la demande écrite.

Avec votre défenseur, vous avez la maîtrise de la procédure. Le libre choix de votre 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, par exemple, deux assurés.

## ARTICLE 8 – ARBITRAGE

---

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

1 - l'assuré à la faculté de soumettre ce désaccord à une tierce personne librement désignée par lui 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
- d'informer l'assureur de cette désignation.

Les honoraires de la tierce personne, librement désignée par l'assuré, sont pris en charge par l'assureur dans la limite de 200 € TTC.

2 – conformément à l'article L127-4 du Code des Assurances, ce désaccord peut être soumis à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord avec l'assureur ou, à défaut, par le Président du Tribunal de Grande Instance statuant en la forme des référés.

Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à la charge de l'assureur sauf décision contraire de la juridiction saisie.

Si l'assuré engage, à ses frais, une procédure contentieuse et obtient une solution plus favorable que celle proposée par l'assureur ou que celle proposée par l'arbitre, le premier lui rembourse les frais exposés pour l'exercice de cette action, dans la limite de la garantie.

## ARTICLE 9 - AUTRES CLAUSES APPLICABLES

---

### 9.1 Subrogation

Dès lors que nous exposons des frais externes, nous sommes susceptibles de récupérer une partie ou la totalité des sommes que nous avons déboursées pour votre compte.

Nous sommes subrogés dans les conditions prévues à l'article L.121- 12 du Code des Assurances, dans les droits et actions que vous possédez contre les tiers en remboursement des sommes qui vous sont allouées notamment au titre des dépens et des articles 700 du Code de Procédure Civile, 475-1 du Code de Procédure Pénale et L. 761-1 du Code de la Justice Administrative.

Si des frais et honoraires sont restés à votre charge et sous réserve que vous puissiez les justifier, nous nous engageons à ce que vous soyez désintéressé en priorité sur les sommes allouées au titre des articles précités, le solde, le cas échéant, nous revenant, dans la limite des sommes que nous avons engagées.

### 9.2 Prescription

Toutes actions dérivant de la présente garantie sont prescrites (c'est-à-dire ne peuvent plus être exercées) par deux ans à compter de l'évènement qui y donne naissance conformément à l'article L 114-1 du code des assurances.

Toutefois ce délai ne court :

- En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance.
- 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, que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

Selon l'article L 114-2 du code des assurances, 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.

Les causes ordinaires de prescription relèvent des articles 2240 et suivants du code civil, elles sont la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait, l'assignation en justice, même en référé, par un acte d'exécution forcée.

### **Protection des données personnelles :**

Les données personnelles vous concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat) sont traitées par l'Assureur dans le respect de la loi Informatique et Libertés du 6 Janvier 1978 modifiée et des normes édictées par la CNIL.

Leur traitement est nécessaire à la passation, la gestion et l'exécution de votre contrat et de vos garanties, à la gestion de nos relations commerciales et contractuelles, à la gestion du risque de fraude ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur, selon finalités détaillées ci-dessous.

### **Vos droits :**

Vous disposez, en justifiant de votre identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées en vous adressant à votre Assureur par courrier postal à GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE « Service clientèle » TSA 41234 – 92919 LA DEFENSE CEDEX.

Concernant vos données de santé, ces droits s'exercent par courrier postal auprès du Médecin-conseil de l'Assureur (adresse postale dans vos documents contractuels).

### **Lutte contre la fraude à l'assurance**

Vous êtes également informé que l'Assureur met en œuvre un dispositif ayant pour finalité la lutte contre la fraude à l'assurance pouvant, notamment, conduire à l'inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude, inscription pouvant avoir pour effet un allongement de l'étude de votre dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés par les entités du Groupe Groupama. Dans ce cadre, des données personnelles vous concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat) peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des entités du Groupe Groupama dans le cadre de la lutte contre la fraude. Ces données peuvent également être destinées au personnel habilité des organismes directement concernés par une fraude (autres organismes d'assurance ou intermédiaires ; organismes sociaux ou professionnels ; autorités judiciaires, médiateurs, arbitres, auxiliaires de justice, officiers ministériels ; organismes tiers autorisés par une disposition légale et, le cas échéant, les victimes d'actes de fraude ou leurs représentants).

### **Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme**

Pour répondre à ses obligations légales, l'Assureur met en œuvre des traitements de surveillance ayant pour finalité la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et l'application de sanctions financières.

### **Enregistrements téléphoniques**

Dans le cadre de nos relations, vous pouvez être amené à nous téléphoner. Nous vous informons que ces appels téléphoniques peuvent être enregistrés afin de s'assurer de la bonne exécution de nos prestations à votre égard et plus généralement à faire progresser la qualité de service. Ces enregistrements sont destinés aux seuls services en charge de votre appel. Si vous avez été enregistré et que vous souhaitez écouter l'enregistrement d'un entretien, vous pouvez en faire la demande selon modalités décrites ci-dessus (voir § « vos droits »).

### **Recueil et traitement de données de santé**

Vous acceptez expressément le recueil et le traitement des données concernant votre santé. Nécessaires à la gestion de votre contrat et de vos garanties, ces données sont traitées dans le respect des règles de confidentialité médicale. Elles sont exclusivement destinées aux Médecins-conseil de l'Assureur ou d'entités du Groupe Groupama en charge de la gestion de vos garanties, à son service médical, ou personnes internes ou externes habilitées spécifiquement (notamment nos délégués ou experts médicaux). Ces informations peuvent également être utilisées au titre de la lutte contre la fraude par des personnes habilitées.

## 9.4 Réclamation

En cas de réclamation concernant votre contrat, sa distribution ou le traitement de votre dossier, vous pouvez écrire à GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE « Service Qualité », TSA 41234 – 92919 LA DEFENSE CEDEX.

Ce service s'engage à compter de la réception de votre réclamation, à vous en accuser réception dans un délai de 10 jours ouvrables sauf s'il y a répondu entre temps, et en tout état de cause à la traiter dans un délai de 30 jours ouvrables.

En cas de désaccord persistant et définitif, vous pouvez saisir la Médiation de l'Assurance, par courrier à l'adresse postale : Médiation de l'Assurance, TSA 50110 - 75441 Paris cedex 09.

## 9.5 Organisme de contrôle

**Nos activités sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 place de Budapest, CS 92459 – 75436 PARIS CEDEX 09.**