



## Dispositions Générales

### Protection Juridique des Particuliers : Gamme ZEN

Quel que soit le **profil des garanties** que vous avez choisi, **ce contrat vous permet de faciliter** :

☐ **Votre accès à l'information juridique**

Un service de juristes est spécialement dédié pour répondre par téléphone ou par Internet, du lundi au samedi, à vos demandes de renseignements juridiques.

Vous pouvez interroger ce service de façon illimitée tout au long de l'année :

- soit à titre préventif, pour obtenir des renseignements pratiques et documentaires afin de vous éviter de vous retrouver dans une situation conflictuelle,
- soit pour être conseillé sur des démarches à effectuer (ex : rédaction d'un courrier) lorsque vous vous retrouvez en litige avec un tiers.

☐ **La résolution des litiges auxquels vous pouvez être confronté que vous soyez demandeur (vous souhaitez par exemple formuler une demande auprès d'un tiers) ou défendeur (ex : un tiers vous met en cause ou sollicite votre condamnation).**

Un juriste spécialisé vous assistera personnellement tout au long du déroulement de votre dossier.

#### Comment se déroule notre intervention ?

- **Pendant la phase amiable**

Nous pouvons intervenir amiablement auprès de votre adversaire pour faire valoir vos droits et obtenir la signature d'un protocole d'accord si cela est possible et conforme à vos intérêts. Si nécessaire, il sera fait appel à un avocat pendant la phase amiable notamment si votre adversaire est lui-même représenté par un avocat.

- **Pendant la procédure**

Nous vous accompagnons tout au long du procès si votre dossier ne peut se résoudre amiablement. Dans ce cas, vous serez dirigé vers un cabinet d'avocat.

Lorsqu'il est fait appel à un avocat, vous en avez le libre choix, que ce soit durant la phase amiable (lorsque votre adversaire est lui-même représenté par un avocat) ou en cas de procédure judiciaire. Si vous en faites la demande écrite, nous pouvons vous en recommander un.

Les frais et honoraires de cet avocat, ainsi que les frais de procédure (huissier, expert, avoué) seront pris en charge par nous, dans les conditions indiquées ci-après. Vous n'aurez donc aucune avance de frais à effectuer.

Toutefois, si vous perdez votre procès, le paiement des condamnations sera à votre charge.

Ce contrat, conforme aux lois n° 2007-210 du 19.02.2007 et n° 89-1014 du 31.12.1989 ainsi qu'au décret n° 90-697 du 1<sup>er</sup> Août 1990, est régi par les Dispositions Générales qui suivent et les Dispositions Particulières associées.

#### **Le numéro de votre contrat est précisé dans vos Dispositions Particulières**

Pensez à le rappeler lors de toute demande d'information juridique ou lorsque vous déclarez un sinistre –cela permettra de faciliter votre identification et d'éviter toute perte de temps dans la gestion de votre demande.

**Afin de vous aider dans la lecture et la compréhension de ce contrat, un lexique figure en dernière partie.**

## DÉFINITIONS

- **Nous** : L'Assureur

### GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE

Entreprise régie par le Code des Assurances

Société au capital de 1 550 000 € (Entièrement versé)

**45 rue de la Bienfaisance - 75008 PARIS**

RCS PARIS : B 321 776 775

[www.groupama-pj.fr](http://www.groupama-pj.fr)

- **Vous** : L'Assuré, c'est-à-dire :

- vous-même dont les coordonnées figurent aux Dispositions Particulières,
- votre conjoint ou assimilé (personne vivant maritalement avec vous par exemple dans le cadre d'un PACS)
- ainsi que vos enfants à charge fiscalement ou vivant habituellement à votre foyer.

- **Tiers** : Toute personne étrangère au présent contrat.

- **Période de garantie** : Il s'agit de la période comprise entre la date d'effet de votre contrat et celle de sa résiliation.

## I - QUEL EST L'OBJET DE VOTRE CONTRAT ?

Lorsqu'un litige dont la nature est définie ci-dessous, vous opposez 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.

Selon vos besoins, vous bénéficiez des services suivants :

### **A) Un Service d'informations juridiques par téléphone et par Internet** (site sécurisé)

En cas de difficulté juridique ou en prévention de tout litige, survenant dans le cadre de votre vie privée ou de votre vie professionnelle salariée, une équipe de juristes spécialisés répond, par téléphone ou par mail, 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 est accessible (sauf jours fériés) du lundi au vendredi de 9h à 20h et le samedi, de 9h à 12h**  
- au n° de téléphone suivant : **0 820 321 380**  
(N°indigo 0,12€ TTC/min)  
- ou via le site : [www.groupama-pj.fr](http://www.groupama-pj.fr)

### **B) 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 VI. 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 V-2 (Budget amiable).

**Vous nous donnez mandat.** Lorsque nous sommes amenés à intervenir à l'amiable, nous pouvons 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 V-2 (Budget judiciaire).

## II - POUR QUELLE NATURE DE LITIGES ÊTES-VOUS GARANTI ?

Lorsqu'un litige vous oppose, sur un plan amiable ou judiciaire, à un tiers à **propos de votre vie privée et de votre vie professionnelle lorsque vous êtes salarié**, nous vous assistons et intervenons, lorsque vous êtes fondé en droit, dans les limites ci-après indiquées – sous réserve des exclusions prévues à l'article IX.

**Attention** : le type de garanties dont vous bénéficiez dépend du profil de garanties auquel vous avez souscrit et figurant dans vos Dispositions Particulières.

### II-A- GARANTIES PROFIL PRUDENT

Vous bénéficiez des garanties suivantes :

#### **Garantie "Consommation"**

Nous intervenons pour les 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.

*Exemples de litiges garantis : litiges avec une société de téléphonie, avec un commerçant (livraison non conforme à la commande), une banque, une agence de voyages, un club de sport, un déménageur.*

#### **Garantie "Auto / Moto"**

Nous intervenons pour les litiges rencontrés à propos des véhicules terrestres à moteur utilisés à titre privé à l'exception de ceux consécutifs à une infraction au Code de la Route.

*Exemples de litiges garantis : litiges avec le vendeur et/ou le constructeur, litige avec une société de location, avec un organisme de crédit, avec un acquéreur, avec un réparateur professionnel, avec un centre de contrôle technique.*

#### **Garantie "Habitat"**

Nous intervenons pour les litiges que vous rencontrez en votre qualité d'occupant de vos résidences principale et secondaire, que vous en soyez locataire ou propriétaire. De même nous intervenons pour les litiges liés à l'acquisition de ces biens immobiliers.

*Exemples de litiges garantis :*

- difficultés dans les relations de voisinage (contestation de limites de propriété, troubles anormaux de voisinage, distances de plantation, servitudes),
- litiges dans le cadre de la copropriété (avec le syndic, un copropriétaire),
- litiges avec le propriétaire du bien immobilier (augmentation de loyer ou délivrance d'un congé injustifié).

En cas de résiliation du bail de vos résidences principale ou secondaire, la garantie est acquise pendant SIX MOIS à compter de la date de la résiliation pour les litiges vous opposant à l'ancien propriétaire.

De même, en cas de vente de vos résidences principale ou secondaire, la garantie est acquise pendant SIX MOIS à compter de la vente pour les litiges vous opposant à l'acquéreur.

#### **Garantie "Travail"**

Nous intervenons pour les litiges que vous rencontrez avec votre employeur en cas de conflit individuel du travail dans le cadre de votre activité professionnelle salariée et portant sur la conclusion, l'exécution ou la rupture de votre contrat de travail.

*Exemples de litiges garantis : litiges liés au non-paiement d'heures supplémentaires, à la requalification du contrat de travail, aux modifications d'horaires ou de lieu de travail.*

#### **Garantie "Emplois Familiaux"**

Nous intervenons pour les litiges que vous rencontrez en votre qualité d'employeur dans le cadre de votre vie privée et concernant la conclusion, l'exécution ou la rupture d'un contrat de travail. L'emploi doit être régulièrement déclaré auprès des organismes sociaux.

*Exemples de litiges garantis : litiges avec un employé de maison, une nourrice, une aide ménagère, une assistante maternelle.*

#### **Garantie "Santé"**

Nous intervenons pour les litiges que vous rencontrez avec un professionnel de la santé (médecin généraliste ou spécialiste, établissement hospitalier public ou privé).

*Exemples de litiges garantis : litiges suite à erreur de diagnostic, erreur médicale, infection nosocomiale.*

#### **Garantie "Protection Sociale"**

Nous intervenons pour les litiges que vous rencontrez et vous opposant :

- à la *Sécurité Sociale*, concernant les assurances sociales (maladie, maternité, invalidité, décès), les prestations familiales, les accidents du travail et maladies professionnelles, l'assurance vieillesse (retraite, réversion),
- aux *Caisses de retraite complémentaire*,
- aux *Assedic*,
- aux *organismes de prévoyance (mutuelles, assurances, institutions de prévoyance)*.

#### **Garantie "Administration"**

Nous intervenons pour les litiges que vous rencontrez et vous opposant à l'administration, un service public, une collectivité territoriale.

*Exemples de litiges garantis : difficulté pour obtenir un droit d'accès à un document administratif, litige avec une Mairie, un service des eaux.*

**Attention : les litiges avec l'administration fiscale ne sont pas pris en charge au titre de cette garantie.**

#### **Garantie "Défense Pénale"**

Nous intervenons lorsque vous êtes poursuivi pénalement (dépôt de plainte, citation directe, mise en examen) en qualité d'auteur, de coauteur ou de complice d'une contravention ou d'un délit non intentionnel.

*Exemples de litiges garantis : vous êtes poursuivi pour diffamation, pour atteinte involontaire (suite à maladresse ou imprudence) à l'intégrité physique d'un tiers.*

**Attention : cette garantie ne peut être mise en jeu suite à infraction au Code de la Route commise par l'assuré.**

#### **Garantie "Association"**

Nous intervenons pour les litiges que vous rencontrez en votre qualité de membre bénévole d'une association régie par la Loi du 1<sup>er</sup> Juillet 1901.

#### **Garantie "Animaux de compagnie"**

Nous intervenons pour les litiges que vous rencontrez en votre qualité de propriétaire d'un animal de compagnie, y compris les chevaux que vous montez dans le cadre de vos activités de loisirs.

*Exemples de litiges garantis : litiges vous opposant au vendeur particulier ou professionnel, au vétérinaire, à vos voisins suite aux nuisances causées par votre animal, au gardien éventuel de votre animal.*

## **II-B- GARANTIES PROFIL AVISÉ**

Vous bénéficiez des garanties énumérées au titre du Profil Prudent (II-A) auxquelles s'ajoutent les garanties suivantes :

#### **Garantie "Infractions au Code de la Route"**

Nous intervenons pour la prise en charge de votre défense devant la Commission de suspension du permis de conduire ou devant le Tribunal de police ou correctionnel lorsque vous êtes poursuivi pour infraction au Code de la Route.

**Attention : cette garantie n'est pas accordée en cas de conduite sans permis de conduire ou de conduite en état d'ivresse ou sous l'empire d'un état alcoolique, de stupéfiants ou de drogues non prescrits médicalement.**

#### **Garantie "Aide aux victimes"**

Nous intervenons lorsque vous êtes victime d'une infraction pénale.

*Exemples de litiges garantis : vous êtes victime d'une escroquerie, d'une injure ou diffamation, d'une atteinte à votre intégrité physique...*

Nous intervenons également lorsque vous êtes victime d'actes de discrimination de nature raciste, religieuse, sexiste ou résultant d'homophobie ou du rejet d'un handicap.

*Exemples de litiges garantis : litiges avec une agence immobilière qui refuse de louer un appartement, avec un recruteur, avec une boîte de nuit qui refuse le droit d'entrer...*

**Dans ces hypothèses, vous bénéficiez également d'une prestation d'écoute et d'accueil psychologique, totalement confidentielle – 24h/24 et 7j/7 – auprès de psychologues cliniciens, d'une durée moyenne de 30 mn (3 appels maximum par an) :  
N° à contacter : 01 53 04 63 21**

#### **Garantie "Redressement fiscal"**

Nous intervenons pour l'exercice du recours contentieux à l'encontre du redressement au titre de l'impôt sur le revenu qui vous a été notifié par l'administration fiscale française dès lors que l'avis de vérification vous a été adressé pendant la période de garantie et à condition que les obligations fiscales (et comptables) vous incombant aient été remplies régulièrement et de bonne foi.

**Attention : les recours à l'encontre de redressements consécutifs à une fraude fiscale ne sont pas garantis.**

## **II-C- GARANTIES PROFIL SÉRÉNITÉ**

Vous bénéficiez des garanties énumérées au titre du Profil Avisé (II-B) auxquelles s'ajoutent les garanties suivantes :

#### **Garantie "Divorce par consentement mutuel"**

Au titre de cette garantie, nous prenons en charge les frais et honoraires d'avocat(s) – à l'exclusion de tout autre type de frais et honoraires – pour l'ensemble de la procédure de divorce par consentement mutuel, sous réserve que la demande en divorce soit postérieure d'au moins 24 mois à la date de souscription des garanties Profil Sérénité.

**Cette garantie cesse de produire ses effets au prononcé du divorce.**

De même, nous prenons en charge les frais et honoraires d'avocat(s) – à l'exclusion de tout autre type de frais et honoraires – pour les litiges consécutifs à la dissolution d'un PACS, opposant leurs cosignataires et relatifs aux conséquences patrimoniales de cette dissolution, sous réserve que la dissolution du PACS soit postérieure d'au moins 24 mois à la date de souscription des garanties Profil Sérénité.

Si les époux ou cosignataires d'un PACS font appel au même avocat, la prise en charge de ses honoraires s'effectue à hauteur de **2 000 € TTC**.

Si chaque époux ou cosignataire d'un PACS prend son propre avocat, les honoraires de chaque avocat sont pris en charge à hauteur de **1 000 € TTC**.

**Attention : Pour cette garantie, les budgets et barèmes figurant aux articles IV et V ne sont pas applicables.**

Notre participation financière ne peut excéder les montants énoncés ci-dessus, quel que soit le stade de juridiction atteint (1<sup>ère</sup> instance, appel, cassation).

#### **Garantie "Successions"**

Nous intervenons pour les litiges relatifs aux opérations de succession de vos père et mère et vous opposant :

- au conjoint survivant,
- à vos cohéritiers en ligne directe ou à leurs héritiers au premier degré.

L'ouverture de la succession doit être intervenue au moins 24 mois après la date de souscription des garanties Profil Sérénité –sauf décès accidentel.

#### **Garantie "Droit de la famille"**

**Elle ne comprend aucune prise en charge financière.**

Nous intervenons, par le biais de notre service d'informations juridiques téléphoniques, pour vous communiquer des renseignements en matière de filiation, adoption, divorce, successions et régimes matrimoniaux.

**Attention : cette garantie est limitée à un service d'informations juridiques par téléphone.**

## II-D- OPTION / GARANTIE PROPRIÉTAIRE NON OCCUPANT

Quel que soit le Profil de garanties pour lequel vous avez souscrit, vous pouvez bénéficier, sous réserve du paiement de la prime correspondante et dès lors qu'elle figure aux Dispositions Particulières, de l'option Garantie Propriétaire non occupant.

Une option doit être souscrite par bail d'habitation, dans la limite maximum de cinq options. L'adresse du bien immobilier pour lequel l'option est souscrite doit figurer sur les Dispositions Particulières.

Nous intervenons pour les litiges que vous rencontrez en votre qualité de propriétaire non occupant du bien immobilier.

Dans ce cadre, nous intervenons également pour les litiges vous opposant à vos locataires et concernant la conclusion, l'exécution ou la résiliation de contrats de bail d'habitation (à l'exclusion de tout autre type de bail) et qui vous concernent en votre qualité de propriétaire.

*Exemples de litiges garantis : litiges concernant le dépôt de garantie, le montant du loyer ou des charges et leur recouvrement, l'exécution de travaux.*

## III - OÙ S'EXERCE VOTRE GARANTIE ?

Votre garantie s'exerce en France, Principautés de Monaco et d'Andorre, dans les Etats de l'Union Européenne ainsi qu'en Suisse.

## IV - QUELS SONT LES PLAFONDS DE GARANTIE ET LES SEUILS D'INTERVENTION ?

### IV-1 PLAFONDS DE GARANTIE (TTC)

Ils incluent l'ensemble des frais et honoraires que nous sommes susceptibles de prendre en charge soit par année d'assurance, soit par sinistre.

Leurs montants sont de :

- **15 250 €** pour l'ensemble des sinistres survenus au cours d'une même année d'assurance sans pouvoir dépasser
- **7 650 €** par sinistre.

**Attention : Ces montants ne se reconstituent pas quelle que soit la durée de traitement des sinistres.**

### IV-2 SEUILS D'INTERVENTION (TTC)

Le montant en principal des intérêts en jeu doit au moins être égal à **230 €**. En deçà, nous n'intervenons pas. Si ce montant se situe entre **230 €** et **500 €**, nous intervenons uniquement sur le plan amiable. Si ce montant dépasse **500 €**, nous pouvons intervenir également sur le plan judiciaire. Toutefois, nous ne retenons **aucun seuil d'intervention** en matière de consultation juridique et lorsque vous êtes cité à comparaître devant les tribunaux répressifs.

## V-QUELS SONT LES FRAIS GARANTIS ET LES MODALITÉS DE PAIEMENT (TTC) ?

Nous prenons en charge dans les conditions indiquées, les frais et honoraires d'avocat, d'avoué, d'expert, d'huissier de justice, ainsi que les frais de procédure, sous réserve qu'ils soient exposés **avec notre accord préalable** pour la défense de vos intérêts ou **justifiés par l'urgence**.

### V-1 MODALITÉS DE PAIEMENT

Elles diffèrent selon la juridiction territorialement compétente :

- **France, Principautés de Monaco et d'Andorre :**

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

- **Autres pays garantis :**

Il vous appartient, et sous réserve du respect des conditions prévues à l'article VI, de saisir votre conseil. Par dérogation à l'article IV, nous vous rembourserons, dans les 10 jours ouvrés de la réception des justificatifs, les frais et honoraires garantis au fur et à mesure des provisions acquittées dans la limite de **4 575 €**.

## V-2 MONTANT MAXIMUM DES BUDGETS PAR SINISTRE (TTC)

Les montants de ces différents budgets sont cumulables, sous réserve de ne pas dépasser les montants prévus à l'article IV.

- **Budget amiable**

Dans le cadre de la défense amiable de votre dossier, nous pouvons être amenés à faire appel à des intervenants extérieurs (ex. : 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 (expert ou avocat) est fixé à : **770€** (incluant le Budget amiable pour les diligences effectuées par votre avocat fixé à : 200€ en cas d'échec de la transaction et 500€ en cas de transaction aboutie et exécutée.)

- **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	€ TTC
<b>ASSISTANCE</b>	
Rédaction d'un dire, d'une déclaration de créance	80 €
Assistance à une mesure d'instruction ou d'expertise	300 €
Assistance devant une commission administrative, civile ou disciplinaire	300 €
Recours gracieux (contentieux administratif)	300 €
<b>PREMIÈRE INSTANCE</b>	
Référé	500 €
Juridiction statuant avant dire droit	400 €
Tribunal d'instance - Juge de proximité	600 €
Tribunal de grande instance	900 €
Tribunal Administratif	900 €
Tribunal de commerce	800 €
Tribunal des Affaires de la Sécurité Sociale	700 €
Conseil des Prud'hommes	
. en conciliation	350 €
. bureau de jugement	750 €
. départition	650 €
Autres juridictions	700 €
<b>CONTENTIEUX PÉNAL</b>	
Commission d'indemnisation des victimes d'infractions	600 €
Tribunal de police	
- avec constitution de partie civile de l'assuré et 5ème classe	600 €
- sans constitution de partie civile	380 €
Tribunal correctionnel	700 €
Tribunal pour enfants	500 €
Médiation pénale	450 €
Juge des libertés	450 €
Chambre de l'instruction	500 €
Garde à vue / Visite en prison	430 €
Démarches au parquet	40 €
<b>APPEL</b>	
Cour d'appel	1 000 €
Requête devant le 1 <sup>er</sup> Président de la cour d'appel	400 €
<b>HAUTES JURIDICTIONS</b>	
Cour de Cassation – Conseil d'État	1 500 €
Cours d'assises	1 500 €
<b>EXÉCUTION</b>	
Juge de l'exécution	400 €
Suivi de l'exécution	150 €
Transaction menée jusqu'à son terme	535 €

- **Frais d'avocat** : Ils sont pris en charge sur justificatifs.
- **Budget Expertise Judiciaire** : Il s'agit de l'expert judiciaire désigné à votre demande après notre accord préalable : **2 300 €**.
- **Budget frais et honoraires d'avoué et d'huissier de justice** : Dans la limite des textes régissant leur profession.

#### 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 dépens et frais 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 cautions pénales ainsi que les consignations de partie civile.
- Les frais et honoraires d'enquête pour identifier ou retrouver votre adversaire ou connaître la valeur de son patrimoine.
- Les frais engagés sans notre consentement pour l'obtention de constats d'huissier, d'expertise amiable ou de toutes autres pièces justificatives à titre de preuve sauf cas d'urgence.
- Les honoraires de résultat.
- Les frais et honoraires de notaire, et de traducteur.
- Les frais et honoraires d'avocat postulant et d'expert comptable.

#### VI - QUELLES SONT LES FORMALITÉS À ACCOMPLIR POUR LA MISE EN JEU DE VOTRE CONTRAT ?

Vous pouvez, dans un premier temps, si vous souhaitez obtenir des informations juridiques, contacter notre service d'informations juridiques par téléphone.

Ce service est accessible (sauf jours fériés) du lundi au vendredi de 9h à 20h et le samedi, de 9h à 12h  
 - au numéro de téléphone suivant : 0 820 321 380 (n° indigo 0,12€ TTC/min)  
 - ou via le site : [www.groupama-pj.fr](http://www.groupama-pj.fr)

Si vous souhaitez bénéficier de l'ensemble de nos prestations, tout sinistre susceptible de mettre en jeu la garantie **doit être déclaré, par écrit, à votre courtier** ou à :

**GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE**  
**45, rue de la Bienfaisance - 75008 PARIS**

au plus tard, dans les **30 jours** ouvrés, à compter de la date à laquelle vous en avez eu connaissance, **ou du refus opposé à une réclamation dont vous êtes l'auteur ou le destinataire**, sauf cas fortuit ou force majeure, **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).

Vous devez également nous communiquer, dans les meilleurs délais, tous renseignements, documents et justificatifs nécessaires à la défense de vos intérêts ou tendant à établir la matérialité ou l'existence du litige.

**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 des actes de procédures réalisés avant la déclaration, sauf si vous pouvez justifier d'une urgence à les avoir engagés.

#### VII - CHOIX DU CONSEIL

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 conseil 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.

#### VIII - ARBITRAGE

En cas de désaccord entre vous et nous sur les mesures à prendre pour régler votre dossier (ex : *désaccord sur l'opportunité de saisir une juridiction ou d'exercer une voie de recours*) :

- 1 - si 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 vous, sont pris en charge par nous 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 entre vous et nous, 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 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 proposée par nous 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.

#### IX - QUELLES SONT LES EXCLUSIONS APPLICABLES ?

##### La garantie ne peut être accordée pour :

- Toute action résultant de faits antérieurs à la prise d'effet du contrat, sauf si vous pouvez établir que vous étiez dans l'impossibilité d'en avoir connaissance avant cette date.
- Toute action découlant d'une faute intentionnelle de votre part.
- 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 –à l'exception des garanties prévues au Profil Sérénité.
- Les litiges se rapportant au Code de la propriété intellectuelle (notamment la protection des marques, brevets, droits d'auteurs, dessins et modèles).
- Les litiges liés à des travaux immobiliers ou contrats y afférents, lorsque ces travaux sont soumis, soit à la délivrance d'un permis de construire, ou d'un permis de démolir, soit au régime de la déclaration préalable, ou encore lorsqu'ils sont soumis à une assurance obligatoire.
- Les litiges liés au dépôt ou à la contestation par vous d'un permis de construire ou d'un permis de démolir.
- Les litiges en matière d'urbanisme ou d'expropriation.
- Les litiges fondés sur le non-paiement de sommes dues par vous, dont le montant ou l'exigibilité ne sont pas sérieusement contestables et toute intervention consécutive à votre état d'insolvabilité ou de surendettement.
- Les litiges en matière fiscale et douanière, à l'exception des litiges évoqués au titre de la Garantie Redressement Fiscal (Profil avisé).
- Les litiges relevant d'une garantie «Protection Juridique Recours» ou «Défense Pénale» incluse dans un autre contrat d'assurance.
- Les litiges résultant de votre participation à l'administration d'une société, d'un groupement, d'une association.
- Les litiges liés à la détention, l'achat ou la vente de parts sociales et/ ou d'actions.
- Les actions ou réclamations dirigées 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.
- Les litiges relevant de la Cour d'assises à l'exception des cas où vous avez la qualité de partie civile.
- Les litiges relatifs à des biens immobiliers (terrains, immeubles) dont vous êtes propriétaire et que vous donnez en location sauf pour les litiges prévus au paragraphe II-D sous réserve que vous ayez souscrit l'option correspondante.
- Les litiges portant sur l'entrée et le séjour sur le territoire français régis par application du Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile (CESEDA).

## X - QUELLES SONT LES AUTRES CLAUSES APPLICABLES ?

### X-1 SUBROGATION CONVENTIONNELLE ET LÉGALE

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 du montant obtenu au titre de l'article 700 du Code de Procédure Civile, de l'article 475-1 du Code de Procédure Pénale ou de l'article L.761-1 du Code de 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, le solde le cas échéant nous revenant, dans la limite des sommes que nous avons engagées.**

### X-2 PRESCRIPTION

Toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites (c'est à dire ne peuvent plus être exercées) par deux ans, conformément à l'article L114-1 du Code des assurances. L'interruption de la prescription de l'action peut notamment résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception (art L114-2 du Code des Assurances).

### X-3 INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

Loi du 6 janvier 1978 : L'assuré peut demander à l'assureur communication et rectification de toute information le concernant qui figurerait sur les fichiers constitués par la société pour son usage.

**Attention : Les communications téléphoniques avec les services de Groupama Protection Juridique peuvent faire l'objet d'un enregistrement dans le seul but de pouvoir améliorer la qualité de nos prestations. Vous pouvez avoir accès à ces enregistrements en adressant votre demande par écrit à notre siège social étant précisé qu'ils sont conservés pendant un délai maximum de 2 mois.**

### X-4 RÉCLAMATION

En cas de réclamation concernant le traitement de votre dossier, vous pouvez directement écrire à GROUAMA PROTECTION JURIDIQUE - Service Qualité - 45 rue de la Bienfaisance - 75008 PARIS, qui étudiera votre dossier et vous répondra directement, dans un délai maximal de 15 jours.

Si notre réponse ne vous donne pas satisfaction, nous pouvons, à votre demande, adresser votre dossier auprès du médiateur (personnalité indépendante) qui rendra un avis dans les trois mois à compter de sa saisine.

### X-5 ORGANISME DE CONTRÔLE

Nos activités sont soumises au contrôle de l'**Autorité de Contrôle des Assurances et des Mutuelles**, 61 rue Taitbout - 75009 PARIS.

## XI - VIE DU CONTRAT

### XI-1 PRISE D'EFFET ET DURÉE DU CONTRAT

Elles figurent aux Dispositions Particulières.

### XI-2 RÉSILIATION

Le contrat peut être résilié dans les cas et conditions prévus au Code des Assurances et notamment :

#### - Par l'assuré ou par nous

- A la fin de chaque période annuelle d'assurance, sous préavis de deux mois au moins (article L113-12 du Code des Assurances).
- En cas de modification ou de cessation du risque (L113-16 du Code des Assurances).

#### - Par l'assuré

- Dans le cas prévu au paragraphe «révision du tarif».

#### - Par nous

- En cas de non-paiement des cotisations (art. L113-3 du Code des Assurances).
- Après sinistre, c'est à dire après déclaration d'un litige (article R 113 - 10 du Code des Assurances). Dans ce cas, l'assuré a la possibilité, dans le délai d'un mois à compter de la notification de la résiliation, de résilier les autres contrats qu'il pourrait avoir souscrits auprès de nous.

#### - De plein droit

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

#### - Forme de la résiliation :

Lorsque l'assuré a la faculté de résilier le contrat, il peut le faire à son choix, soit par lettre recommandée, soit par une déclaration faite contre récépissé au siège social de Groupama Protection Juridique, soit par acte extrajudiciaire. La résiliation par nous doit être notifiée à l'assuré par lettre recommandée.

## XI-3 PAIEMENT DES COTISATIONS

La cotisation est payable d'avance. Son montant est fixé aux Dispositions Particulières.

La cotisation, qui comprend les impôts et taxes en vigueur, est payable au siège de notre société, chaque année à la date d'échéance indiquée aux Dispositions Particulières.

A défaut de paiement dans les dix jours de son échéance, d'une cotisation ou d'une fraction de cotisation due, nous pouvons indépendamment de notre droit de poursuivre l'exécution du contrat en justice - suspendre la garantie à l'expiration d'un délai de trente jours suivant l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée que nous adressons à l'assuré. Nous avons le droit de résilier le contrat dix jours après l'expiration du délai de trente jours précité.

## XI-4 ADAPTATION ET RÉVISION DU TARIF

À chaque échéance annuelle, la cotisation sera modifiée en fonction de la variation de l'indice du coût de la construction publié par la Fédération Française du Bâtiment.

Cette modification sera proportionnelle à la variation de la valeur de cet indice comprise entre la date de souscription et la date d'échéance. Le montant du nouveau tarif sera notifié dans les formes habituelles.

Lorsque la nouvelle cotisation comporte une majoration, l'assuré a la faculté de résilier le contrat dans le mois de la date à laquelle il aura eu connaissance de la majoration, selon les modalités prévues au paragraphe «FORME DE LA RÉSILIATION». La résiliation prend effet à l'expiration du délai d'un mois à dater de la demande (le cachet de la poste ou le récépissé de la déclaration faisant foi de la date).

L'assuré demeurera redevable à notre égard d'une portion de cotisation calculée sur les bases du tarif précédent, au prorata du temps écoulé entre la date de la dernière échéance et la date de résiliation.

## XII- LOI APPLICABLE

La loi applicable au présent contrat est la loi française.

## XIII – DROIT DE RENONCIATION

Si le présent contrat a été souscrit dans le cadre d'une vente à distance, vous bénéficiez, conformément à l'article L 112-2-1 du Codes des Assurances :

- d'un droit de renonciation dans un délai de 14 jours calendaires révolus à compter de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités,
- du droit à être remboursé – dans le délai maximal de 30 jours à compter de la réception de la lettre de renonciation par le courtier – des sommes réglées et encaissées, le cas échéant, avant l'exercice du droit de renonciation.
- Pour exercer cette faculté, l'assuré doit adresser au courtier une lettre recommandée avec accusé de réception selon le modèle suivant :

**Je soussigné(e) – Nom, Prénom, Adresse – déclare renoncer à mon contrat de Protection Juridique des Particuliers Gamme ZEN (n° du contrat à préciser).**

Date :

Signature :

## LEXIQUE

« **AVOCAT** » : Auxiliaire de justice habilité à donner des consultations juridiques et à représenter les parties devant les juridictions. En principe, son ministère est obligatoire devant toutes les juridictions sauf quelques unes (Conseil de Prud'hommes, Tribunal d'instance).

« **AVOCAT POSTULANT** » : Lorsqu'un avocat est amené à plaider devant un Tribunal de Grande Instance qui n'est pas dans le ressort de sa cour d'appel, il est contraint de faire appel à un « postulant » pour effectuer tous les actes de procédure. Par contre, il pourra plaider lui-même.

« **AVOUÉ** » : Un avoué est un officier ministériel qui est chargé de représenter une partie devant la Cour d'appel. On dit que l'avoué se constitue devant la Cour (c'est-à-dire qu'il effectue tous les actes de procédure) mais c'est l'avocat chargé du dossier qui plaide le dossier devant la Cour et non l'avoué.

« **BIEN MOBILIER** » : Tous biens pouvant être déplacés sans détérioration (par exemple meubles, appareils électroménagers ou hi-fi), les objets qui vous sont personnels (bijoux, vêtements), et plus généralement tout objet utilisé ou se trouvant dans votre habitation principale ou votre résidence secondaire servant dans le cadre de vos loisirs.

« **CONFLIT D'INTÉRÊTS** » : Difficulté qui survient lorsque plusieurs de nos assurés s'opposent à l'occasion du même litige.

« **CONSIGNATION D'EXPERTISE JUDICIAIRE** » : Lorsque le juge fait droit à une demande de désignation d'expert judiciaire, il ordonne une consignation, c'est-à-dire le versement (par le demandeur) d'une somme d'argent au greffe de la juridiction. Cette somme 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 être garanti au titre de votre contrat en raison du non respect des conditions de mise œuvre de la garantie.

« **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, avoués, huissiers 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** » : L'expert est dit « judiciaire » lorsqu'il est désigné par un tribunal. Ainsi, un juge à qui l'on demande de trancher un litige très technique désignera très souvent un expert. Ce dernier, après avoir effectué son expertise, va rédiger un rapport dit « rapport d'expertise judiciaire » qui permettra au juge de 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 Nouveau 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.

« **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, banque, assurances...

« **RÉSIDENCE PRINCIPALE** » : Local d'habitation dans lequel vous résidez de façon habituelle et permanente avec votre famille en qualité de propriétaire ou nu-propriétaire, en nom propre ou par le biais d'une SCI familiale (statut fiscal : article 1655 ter du Code Général des Impôts), d'usufruitier, de coindivisaire occupant ou de locataire.

« **RÉSIDENCE SECONDAIRE** » : Local d'habitation, que vous occupez lors de courts séjours en qualité de propriétaire ou nu-propriétaire, en nom propre ou par le biais d'une SCI familiale (statut fiscal : article 1655 ter du Code Général des Impôts), d'usufruitier ou de multipropriétaire.

« **SINISTRE** » : Refus 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 à l'article VI.

« **SUBROGATION** » : La subrogation s'apparente à une substitution. Ainsi, dans la mesure où l'assureur de protection juridique a payé, en lieu et place de son assuré, les honoraires de l'avocat, il est subrogé dans les droits de son assuré pour la récupération des sommes allouées en remboursement des dits honoraires.

« **TIERS** » : Ce sont les personnes physiques ou morales, responsables de vos dommages ou qui contestent l'un de vos droits. Le tiers ne doit jamais avoir la qualité d'assuré. Nous intervenons contre les tiers identifiés.