

CONTRAT COLLECTIF D'ASSURANCE DE PROTECTION JURIDIQUE

souscrit par l'Association Départementale d'Action Sociale 76
auprès de
Matmut Protection Juridique

NOTICE D'INFORMATION

Assistance Juridique VIE PRIVÉE



Ayant reçu agrément par arrêté du 1^{er} octobre 1999
pour pratiquer les opérations correspondant à
la branche 17 (protection juridique) mentionnée
à l'article R. 321-1 du Code des Assurances

Société anonyme au capital de 7 500 000 € entièrement libéré
Entreprise régie par le Code des Assurances
N° 423 499 391 RCS Rouen

Adresse du Siège social :
66 rue de Sotteville
76100 Rouen



ADAS 76

Association déclarée à la Préfecture
de Seine-Maritime le 29/11/1999
N° 429 957 087 SIREN

Adresse du Siège social :
3440 route de Neufchâtel - BP 72
76230 Bois-Guillaume Cedex

DÉFINITIONS

- **Souscripteur** : l'ADAS 76.
- **Vous** : l'Assuré, c'est-à-dire :
 - l'agent bénéficiaire des prestations de l'ADAS 76,
 - et, **plus généralement, s'ils vivent sous le toit de sa résidence principale** :
 - son conjoint,
 - leurs enfants mineurs.
- **Conjoint** : les personnes :
 - mariées,
 - unies par un pacte civil de solidarité,
 - vivant sous le même toit de telle sorte qu'elles puissent être communément regardées comme formant un couple.
- **Nous** : Matmut *Protection Juridique*.
- **Tiers** : les personnes qui n'ont pas la qualité d'assuré au titre du contrat.
- **Sinistre** : litige ou différend concrétisé par le refus opposé à une réclamation dont vous êtes l'auteur ou le destinataire.

ARTICLE 1 - QUEL EST L'OBJET DU CONTRAT ?

Il est destiné à vous permettre de bénéficier de la garantie d'Assistance Juridique Vie privée de Matmut *Protection Juridique* dans les conditions visées à la présente NOTICE D'INFORMATION.

ARTICLE 2 - QUELS SONT LES LITIGES OU DIFFÉRENDS GARANTIS ?

Vous bénéficiez d'une aide juridique en cas de litige ou de différend vous opposant à un tiers en votre qualité de particulier, survenant dans le cadre de votre vie privée ou de vos relations avec votre employeur, et s'étant produit :

- durant la période où vous conservez la qualité d'assuré,
- et
- pendant la durée du contrat collectif d'assurance de Protection Juridique nous liant à l'ADAS 76.

ARTICLE 3 - QUELLE EST LA TERRITORIALITÉ DU CONTRAT ?

La garantie s'applique en cas de litige ou différend survenu en France métropolitaine, dans les Départements et Régions d'Outre-Mer et en Principauté de Monaco.

ARTICLE 4 - QUELS SONT LES SERVICES DONT VOUS BÉNÉFICIEZ ?

Nous mettons à votre disposition :

- un **service d'Assistance Juridique par téléphone** qui répond aux questions d'ordre juridique que vous vous posez, vous informe sur vos droits et obligations, vous apporte une aide afin de prendre une décision ou de trouver une solution à vos problèmes,
- un **service d'Assistance Juridique de proximité** qui vous permet de rencontrer sur rendez-vous l'un de nos Assistants Juridiques, lorsqu'un examen approfondi des documents en votre possession et une consultation s'avèrent nécessaires.

ARTICLE 5 - QUELS SONT LES DOMAINES D'INTERVENTION ?

Notre service d'Assistance Juridique vous permet d'obtenir des avis et conseils en cas de litige ou différend pouvant survenir notamment à l'occasion de :

- vos relations avec votre bailleur, vos voisins, les représentants de votre copropriété ou de votre lotissement, les administrations,
- toute prestation de services (banque, téléphonie, vente par correspondance, voyage, club de sports, déménagement...), commande ou réalisation de travaux,
- l'achat, la vente, la location, le prêt ou l'entretien de l'ensemble de vos biens mobiliers et immobiliers,
- toute opération de construction immobilière que vous faites entreprendre.

ARTICLE 6 - QUE DEVEZ-VOUS FAIRE EN CAS DE LITIGE OU DE DIFFÉREND ?

Dès que vous avez connaissance d'un litige ou d'un différend, vous devez :

TÉLÉPHONER AU 02 35 63 72 38
du lundi au vendredi de 8 h à 18 h

Ce numéro correspond à un service de conseillers juridiques par téléphone qui répond aux questions d'ordre juridique que vous vous posez, vous informe sur vos droits ou vos obligations.

Si nécessaire, il vous communique les coordonnées de l'Assistant Juridique que vous pouvez rencontrer et vous devez dans ce cas :

PRENDRE RENDEZ-VOUS AVEC
NOTRE ASSISTANT JURIDIQUE

Si votre situation nécessite une action en justice et que vous ne connaissez pas d'avocat susceptible de vous représenter, nous vous communiquons les coordonnées de la Maison de l'Avocat ou, à **vos demande expresse**, celles d'un avocat.

ARTICLE 7 - QUELS SONT LES LITIGES OU DIFFÉRENDS NON GARANTIS ?

Sont exclus les litiges ou différends relatifs :

- à votre activité professionnelle non salariée,
- à votre qualité de représentant légal, de dirigeant, d'administrateur, rémunéré ou non, d'associé, d'actionnaire ou de caution d'une personne morale,
- à vos relations avec le souscripteur.

ARTICLE 8 - PRESCRIPTION

Toute action dérivant du présent contrat, qu'il s'agisse de sa validité ou de son exécution, est prescrite par deux ans à compter de l'événement qui lui donne naissance, dans les conditions déterminées par les articles L.114-1, L.114-2 et L.114-3 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, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription peut être interrompue :

- par l'une des causes ordinaires :
 - la reconnaissance par le débiteur du droit du créancier (article 2240 du Code Civil),
 - une demande en justice, même en référé, même portée devant une juridiction incompétente ou annulée par l'effet d'un vice de procédure (article 2241 du Code Civil),
 - un acte d'exécution forcée (article 2244 du Code Civil),
- ainsi que dans les cas suivants :
 - la désignation d'un expert à la suite d'un sinistre,
 - l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception par notre Société à vous-même en ce qui concerne le paiement des cotisations ou par vous-même à notre Société en ce qui concerne le règlement des frais, honoraires et sommes garantis.

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

ARTICLE 9 - TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Information du client sur les modalités d'examen des réclamations conformément aux recommandations de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution et sur la Médiation conformément au Titre I^{er} du Livre VI du Code de la Consommation (parties législative et réglementaire).

I Définition

Constitue une réclamation l'expression de votre mécontentement ou de votre insatisfaction à notre égard. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information ou de clarification ou une demande d'avis n'est pas considérée comme une réclamation.

II Traitement des réclamations

A. Recours hiérarchique et Service « Réclamations »

1. Recours hiérarchique

En cas de désaccord entre vous et nous, à l'occasion de la distribution, de la gestion du présent contrat ou du règlement d'un sinistre, vous devez tout d'abord vous adresser à l'Agence ou au Service qui est à l'origine de ce désaccord, afin que toutes les explications éventuellement nécessaires vous soient apportées.

Si vous maintenez votre contestation malgré ces explications, votre réclamation est soumise à la hiérarchie du décisionnaire, qui examine le bien-fondé de votre requête.

2. Service « Réclamations »

Si le recours hiérarchique ne permet pas de mettre un terme à notre différend, vous avez la possibilité de saisir le Service « Réclamations » de notre Groupe, 66 rue de Sotteville, 76030 Rouen Cedex 1.

3. Délais de réponse

À chaque stade de la procédure décrite ci-avant, un courrier vous est adressé dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de votre réclamation. Il vous fait part de la position retenue ou, si votre demande nécessite une instruction complémentaire, vous avise du délai dans lequel notre décision vous sera communiquée.

Sauf circonstances particulières, nous nous engageons à vous répondre au plus tard dans le délai de deux mois à compter de la réception de votre réclamation.

B. Médiation

1. Modalités de saisine

Si votre désaccord persiste après la réponse du Service « Réclamations », vous pouvez saisir directement le Médiateur de l'Assurance en lui écrivant à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

ou en accédant à son site internet mediation-assurance.org (sur lequel vous pouvez obtenir toutes les informations relatives au dispositif mis en place par la Profession).

Le Médiateur de l'Assurance ne peut toutefois être saisi que pour les litiges portant sur l'application ou l'interprétation du contrat souscrit. Sont notamment exclus les litiges relatifs à notre politique commerciale, aux refus d'assurance ou à l'opportunité d'une résiliation.

Votre demande doit obligatoirement intervenir dans le délai d'un an à compter de la réception de la réponse du Service « Réclamations » et ne faire l'objet à ce stade d'aucune action contentieuse.

Elle doit également comporter toutes les informations nécessaires à son traitement (notamment copie des courriers échangés dans le cadre du traitement de votre réclamation).

2. Délai de réponse

La solution proposée par le Médiateur intervient dans un délai de 90 jours à compter de l'avis attestant de la date de réception du dossier complet du litige, à moins que le Médiateur ne prolonge ce délai s'il estime que le litige est complexe.

3. Opposabilité

L'avis du Médiateur de l'Assurance ne nous lie, ni vous, ni nous, chacun conservant le droit de saisir les tribunaux.

ARTICLE 10 - QUELLE EST L'AUTORITÉ CHARGÉE DU CONTRÔLE DES ENTREPRISES D'ASSURANCE

L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – 61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 9.

Les informations recueillies, destinées à la gestion de nos relations, font l'objet d'un traitement informatique par **Matmut Protection Juridique** et ses partenaires. Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, vous pouvez vous y opposer et disposez d'un droit d'accès et de rectification de ces données auprès de **Matmut Protection Juridique**, 66 rue de Sotteville, 76100 Rouen. Afin de répondre à nos obligations légales, des traitements visant à lutter contre la fraude à l'assurance, le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme sont également mis en œuvre.