

Document d'information sur le produit d'assurance

Compagnie : Solucia Protection Juridique, entreprise d'assurance de droit français régie par le Code des Assurances, SA à directoire et conseil de surveillance au capital de 9 600 000 euros, immatriculée au RCS de PARIS 481 997 708, dont le siège social est situé 111 avenue de France – CS 51519 – 75634 Paris cedex 13 (France) et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris cedex 09.

PRODUIT : Protection Juridique LMSG

Ce document d'information vous présente un résumé des principales garanties et exclusions du produit et ne prends pas en compte vos besoins et demandes spécifiques.

Une information précontractuelle et contractuelle complète sur ce produit est fournie dans les documents relatifs au contrat d'assurance.

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

Il s'agit d'une assurance protection juridique à destination de personnes physiques, ayant signé sur la plateforme La Maison Saint Gobain un devis de travaux en ligne.

Cette assurance de protection juridique permet à l'assuré de bénéficier d'une assistance juridique en cas de différend ou de litige opposant l'assuré à des tiers ou dans le cas de la perte pécuniaire, la prise en charge de certains frais définis au contrat. Les types de litiges garantis sont définis au contrat.



Qu'est-ce qui est assuré ?

VOS GARANTIES SYSTEMATIQUEMENTS PREVUES :

- ✓ Assistance juridique : Nous intervenons à l'**amiable** pour les litiges que vous rencontrez lors de travaux d'entretien, d'embellissement, d'aménagement ou de rénovation avec un artisan de la plateforme La Maison Saint Gobain.
- ✓ Prise en charge des frais en cas d'abandon de chantier : en cas de refus matérialisé d'achever les travaux ou en l'absence de solution amiable, nous prenons en charge 20% du surcoût occasionné par l'intervention d'une nouvelle entreprise dans la limite de 30 000€ TTC.
- ✓ Prise en charge, à l'amiable, des frais d'expertises à hauteur de 600 € TTC et ou des honoraires d'avocat à hauteur de 400 € TTC.



Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ Les litiges lorsque la contractualisation avec un artisan ou une entreprise a été réalisée sans l'intermédiaire de la plateforme de La Maison Saint Gobain.
- ✗ Les litiges liés aux dépôts d'un permis de construire, de démolir ou d'une déclaration préalable de travaux.
- ✗ La prise en charge des frais justifiant de l'existence d'un litige
- ✗ Les sinistres fondés sur le non-paiement de sommes dues par vous et dont le montant ou l'exigibilité n'est pas sérieusement contestable.
- ✗ Les litiges juridiquement insoutenables
- ✗ Pour les litiges, sinistres résultant d'une faute intentionnelle ou de manœuvres frauduleuses ou dilatoires de votre part.



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

Les principales exclusions générales :

- ! Les sinistres que vous déclarez après la période de garantie de 3 mois à compter de la réception des travaux.
- ! Les litiges nés avant la date de prise d'effet du contrat.
- ! Les litiges Vous opposant à LA MAISON SAINT GOBAIN
- ! Pour les litiges relatifs à la construction d'une maison individuelle,
- ! Pour les litiges vous opposant à un assureur décennal ou dommage ouvrage.
- ! Les litiges en matière d'urbanisme ou expropriation.
- ! Pour les litiges, sinistres résultant de risques exceptionnels (guerre civile ou guerre étrangère, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, acte de vandalisme) ou découlant d'une catastrophe naturelle.
- ! Pour les litiges faisant l'objet d'un conflit entre Vous et nous sauf lors de l'application de la clause ARBITRAGE ou CONFLIT D'INTERETS.
- ! Si votre responsabilité est mise en cause et que les dommages dont Vous êtes responsable auraient dû être pris en charge au titre d'une assurance légalement obligatoire.
- ! Nous n'intervenons pas non plus si une garantie à l'un de vos contrats d'assurances prévoit l'indemnisation directe de votre préjudice en dehors de toute recherche de responsabilité.
- ! Pour les litiges concernant votre surendettement ou votre insolvabilité, le règlement d'une dette ou l'obtention de délais de paiement.
- ! Pour les litiges relatifs au recouvrement de vos créances.



Dans quels pays suis-je couvert ?



France métropolitaine.



Quelles sont mes obligations ?

■ A la souscription du contrat

Régler la cotisation indiquée au contrat

■ En cours de contrat

Déclarer toutes circonstances nouvelles ayant pour conséquence de modifier les risques couverts ou d'impacter le règlement de votre cotisation, **sous peine de nullité du contrat** ;

■ 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, **sous peine de non garantie si le retard dans la déclaration cause un préjudice à l'assureur** ; 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 dois-je payer et comment ?

La cotisation doit être réglée concomitamment à la signature du devis.
Le paiement peut être fait par Carte bancaire, virement.



À quel moment le contrat commence-t-il et à quel moment prend-il fin ?

Les garanties prennent effet à compter du paiement de l'acompte du devis sur la plateforme de LA MAISON SAINT GOBAIN
Les garanties prennent fin 3 mois à compter de la date de réception des travaux qui entraîne le paiement des factures accompagné de la prise de possession des travaux réalisés et/ou la signature avec l'ensemble des intervenants d'un procès-verbal de réception sans réserve.



Comment puis-je résilier le contrat ?

S'agissant d'un contrat à durée déterminée, celui-ci prend fin au plus tard 3 mois après la réception des travaux et le paiement des factures. Le contrat cessera automatiquement sans possibilité de renouvellement.



NOTICE D'INFORMATION VALANT CONDITIONS GENERALES DE VENTE
PROTECTION JURIDIQUE LMSG

Janvier 2024

N° ORD120524D8D3



Bienvenue !



Vous venez de souscrire auprès de SOLUCIA Service et Protection Juridiques un contrat de Protection juridique qui vous permet de bénéficier d'une prise en charge financière en cas de litige avec un artisan professionnel.

Le contrat est régi par le Code des Assurances et se compose des présentes conditions générales.



QUELQUES DEFINITIONS POUR Y VOIR CLAIR

- **« Vous »**
L'assuré, c'est-à-dire le bénéficiaire en tant que particulier, ayant signé et réglé un devis en ligne via la plateforme numérique LA MAISON SAINT GOBAIN.
- **« Nous » : Assureur des risques protection juridique**
SOLUCIA Service et Protection Juridiques, SA à directoire et conseil de surveillance au capital de 9.600.000 euros, siège social : 111 Avenue de France – CS51519 – 75634 PARIS Cedex 13- RCS PARIS 481 997 708- Entreprise régie par le code des assurances et agréée pour gérer les opérations d'assurance relevant de la branche 16 « Pertes pécuniaires » et 17 « protection juridique » en application de l'article R.321-1 du Code des Assurances. SOLUCIA Protection Juridique est soumise au contrôle de l'ACPR, sise 4 place de Budapest CS 92459 – 75436 Paris cedex 9.
- **« Distributeur du contrat » :**
MARSH SAS, Société par actions simplifiée au capital social de 5.917.915 euros, dont le siège social est situé Tour Ariane – La Défense, 5 place de la Pyramide – 92800 Puteaux, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 572 174 415, immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 07 001 037 en qualité de Courtier d'assurance ou de réassurance (COA). MARSH SAS est soumise au contrôle de l'ACPR, sise 4 place de Budapest CS 92459 – 75436 Paris cedex 9.
- **« Mandataire d'intermédiaire » :**
LA MAISON SAINT-GOBAIN, Société par actions simplifiée au capital social de 30.000 euros, dont le siège social est situé 216-218 avenue Jean Jaurès – 75019 PARIS, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 815 142 443, immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 24 000 008 en qualité de Mandataire d'intermédiaire d'assurance (MIA). LA MAISON SAINT-GOBAIN est soumise au contrôle de l'ACPR, sise 4 place de Budapest CS 92459 – 75436 Paris cedex 9.
- **« Litige, conflit ou différend »**
Désaccord ou refus opposé à une réclamation dont vous êtes l'auteur ou le destinataire et qui découle d'un fait générateur. L'ensemble des réclamations résultant d'un même fait générateur constitue un même litige.
- **« Sinistre »**
Est considéré comme sinistre, le refus qui est opposé à une réclamation dont l'assuré est l'auteur ou le destinataire et qui est susceptible d'entraîner la mise en œuvre de vos garanties protection juridique
- **« Juridiquement insoutenable »**
Caractère absolument non défendable de votre position dans votre litige au regard des sources juridiques en vigueur.



- « **Tiers identifié** » ou « **adversaire** »
Votre adversaire, entreprise(s) et/ou artisan(s) présenté(s) par LA MAISON SAINT GOBAIN (via sa plateforme numérique) et accepté par vous.
- « **Période de garantie** »
Il s'agit de la période comprise entre la date du paiement de l'acompte du devis validé et ce jusqu'à 3 mois à compter de la date de réception des travaux qui entraîne le paiement des factures accompagné de la prise de possession des travaux réalisés et/ou la signature avec l'ensemble des intervenants d'un procès-verbal de réception sans réserve.
- « **Juriste** »
Personne habilitée à exercer dans les domaines du Droit, diplômée au minimum d'un Master en Droit (bac +4).



Les prestations de votre contrat

L'assistance juridique en cas de litige

Lorsqu'un Litige dont la nature est définie ci-dessous, Vous oppose à un Tiers, Nous Vous apportons notre assistance.

Nous intervenons exclusivement dans le cadre d'un Litige relatif à l'exécution du contrat conclu entre Vous et les artisans ou les entreprises présentés sur la plateforme numérique de LA MAISON SAINT GOBAIN et acceptés par Vous.

Nous intervenons EXCLUSIVEMENT en recours et pour des Litiges relatifs aux travaux commandés sur la plateforme numérique LA MAISON SAINT GOBAIN.

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

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

Recherche d'une solution amiable

Après l'étude complète de votre dossier, et sous réserves que votre demande soit fondée juridiquement, nos Juristes spécialistes de la négociation, engagent les démarches amiables juridiques nécessaires auprès de votre adversaire, afin de trouver en priorité une solution amiable au Différend qui Vous oppose.

Dès la réception de la déclaration de votre Litige, Vous êtes pris en charge par un de nos Juristes. Il sera alors votre interlocuteur privilégié pendant toute la durée de votre affaire.



Vos garanties :

Lorsque durant la Période de garantie, un Litige Vous oppose, sur un plan amiable, à une entreprise du réseau LA MAISON SAINT GOBAIN **à la suite de travaux de rénovation, d'entretien, d'embellissement ou d'aménagement**, Nous Vous assistons et intervenons, Vous êtes fondé en droit, dans les limites ci-après indiquées et sous réserve des exclusions prévues à l'article « **Exclusions générales** » :

Garantie travaux

Nous intervenons à l'amiable pour les Litiges que Vous rencontrez à l'occasion de travaux d'entretien, d'embellissement, d'aménagement ou de rénovation, réalisés dans vos résidences principales ou secondaires ainsi que dans vos biens immobiliers que Vous donnez en location.



Exemples : litiges avec une entreprise chargée de la peinture de votre salon, litiges avec un plombier, un serrurier, n'ayant pas respecté ses engagements en termes de délais, de devis. Litiges avec un menuisier pour la pose de fenêtres.

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.

Lorsque l'appui d'un intervenant extérieur (expert, avocat) est nécessaire, Nous prenons en charge les frais d'expertise et/ou d'avocat dans la limite des barèmes indiqués à l'article « **Plafond global de garantie** ».

Garantie abandon de chantier

En cas de refus matérialisé d'achever les travaux, ou si aucune solution amiable n'a été trouvée dans un délai de 75 jours, Nous prenons en charge 20% du surcoût occasionné par l'intervention d'une nouvelle entreprise dans la limite d'un plafond de 30 000€ TTC.

Le devis de la nouvelle entreprise devra avoir été signé et un premier acompte réglé.

Le surcoût est défini selon la formule suivante :

(Acomptes réglés sur le devis initial de l'artisan défaillant + le montant du nouveau devis) – le montant du devis initial de l'artisan défaillant.

Le montant pris en charge par nos services ne pourra excéder 30 000€ TTC.

Exemples :

- *Le devis initial est de 10 000 € TTC avec un acompte versé de 3 000 € TTC et 5 000 euros de facture intermédiaire. Un deuxième devis est signé à hauteur de 15 000 € TTC.
Le surcout sera de $(8000+15000) - 10000 = 13000€$.
Nous prenons en charge 20% de 13000€ TTC.*
- *Le devis initial est de 10 000 € TTC avec un acompte versé de 3 000 € TTC et 5 000 euros de facture intermédiaire. Un deuxième devis est signé à hauteur de 4 000€ TTC.
Le surcout sera de $(8000+4000) - 10000 = 2000€$.
Nous prenons en charge 20% de 2 000€ TTC.*

Les exclusions générales

Nous n'intervenons pas :

- **Pour les Litiges lorsque la contractualisation avec un artisan ou une entreprise a été réalisée en dehors de la plateforme numérique LA MAISON SAINT GOBAIN.**
- **Nous ne prenons pas en charge les frais d'avocat ou de procédure nécessaires ou engagés devant un Tribunal pour faire valoir vos droits.**
- **Pour les Litiges Vous opposant à LA MAISON SAINT GOBAIN ;**
- **Pour les Litiges résultant de risques exceptionnels (guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, actes de vandalisme, pandémies...) ou découlant d'une catastrophe naturelle.**
- **Pour les Litiges résultant d'une faute intentionnelle de votre part.**
- **Pour les Litiges juridiquement insoutenables.**
- **Pour les Litiges faisant l'objet d'un conflit entre Vous et Nous sauf lors de**



- Pour les Litiges liés au dépôt d'un permis de construire, de démolir ou déclaration préalable de travaux.
 - Pour les Litiges relatifs à la construction d'une maison individuelle.
 - Pour les Litiges Vous opposant à un assureur garantie décennale ou dommage ouvrage.
 - Les Litiges en matière d'urbanisme ou expropriation.
 - Si votre responsabilité est mise en cause et que les dommages dont Vous êtes responsable auraient dû être pris en charge au titre d'une assurance légalement obligatoire. Nous n'intervenons pas non plus si une garantie à l'un de vos contrats d'assurances prévoit l'indemnisation directe de votre préjudice en dehors de toute recherche de responsabilité.
- l'application de la clause ARBITRAGE ou CONFLIT D'INTERETS.**
- Pour les Litiges concernant votre surendettement ou votre insolvabilité, le règlement d'une dette ou l'obtention de délais de paiement.
 - Pour les Litiges relatifs au recouvrement de vos créances.



Vous êtes face à un litige

Déclaration de votre litige

Vous devez Nous déclarer le Litige pour lequel Vous souhaitez notre intervention par mail à suivi-chantier@lamaisonsaintgobain.fr ou à l'adresse de nos bureaux, figurant aux présentes conditions générales, dès que Vous en avez connaissance. **Si Vous déclarez avec retard le Litige et que ce retard Nous cause un préjudice, Nous pouvons refuser notre intervention.**

Le Litige doit être survenu après la date du paiement de l'acompte du devis signé et avant l'expiration du délai de 3 mois qui suit la date de réception des travaux qui entraîne le paiement des factures accompagné de la prise de possession des travaux réalisés et/ou la signature avec l'ensemble des intervenants d'un procès-verbal de réception sans réserve.

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

Plafond global de garantie

Nous participons à hauteur de 1 000 € TTC par Litige.
Chaque Litige ouvert sera plafonné à hauteur de 1 000 € TTC.
Ce plafond comprend :

- Les frais d'expertises amiables diligentées par SOLUCIA Service et Protection Juridiques dans la limite de 600€ TTC,
- Les honoraires d'avocat à l'amiable, dans la limite de 400 € TTC dans le cadre de la « **garantie travaux** ».

Nous ne prenons jamais en charge :

- **Les amendes et les sommes de toute nature que Vous pouvez être tenu de payer ou de rembourser à la partie adverse.**
- **Les frais et honoraires liés à l'établissement de votre préjudice ainsi que les enquêtes pour identifier ou retrouver l'adversaire.**
- **Les honoraires de résultat.**



- Les frais et interventions rendus nécessaires ou aggravés de votre seul fait.

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

Le libre choix de l'avocat

Lorsqu'il est nécessaire de faire appel à un avocat, notamment si le Tiers est représenté par un avocat, Nous prenons en charge ses honoraires. Vous pouvez choisir votre conseil habituel, ou choisir votre avocat parmi ceux inscrits au barreau du tribunal compétent. Nous pouvons également Vous mettre en relation avec un avocat sur simple demande écrite de votre part.

Les honoraires de votre avocat seront pris en charge, en phase amiable, dans la limite de 400 € TTC.

Attention : les diligences réalisées avant votre déclaration de sinistres ou sans notre accord préalable resteront à votre charge.

Nous ne prenons pas en charge les honoraires de votre avocat dans le cadre d'une procédure judiciaire.

La territorialité

Vos garanties s'exercent en France métropolitaine (Corse incluse).

Subrogation

Conformément aux dispositions de l'article L121-12 du Code des assurances, Nous sommes subrogés, jusqu'à concurrence de l'indemnité que Nous avons payée, dans vos droits et actions contre tout Tiers responsable du Sinistre.

Si la subrogation ne peut plus, de votre fait, s'opérer en notre faveur, Nous sommes déchargés de notre garantie envers Vous dans la mesure où cette subrogation aurait pu s'exercer.

Nous pouvons renoncer à l'exercice d'un recours, mais si le responsable est assuré, Nous pouvons malgré cette renonciation, exercer notre recours contre l'Assureur du responsable, dans la limite de cette assurance, sauf disposition contraire prévue dans les Conditions Particulières.

Conflit d'intérêts

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

Cumul des garanties

Si vous êtes garanti par plusieurs polices pour le risque constituant l'objet du présent contrat, Vous devez Nous en informer, au plus tard, lors de la déclaration du Sinistre. Vous avez alors le choix de l'assureur (article L121-4 du Code des assurances). S'il y a eu tromperie ou fraude de votre part, les sanctions prévues par l'article L121-3 du Code des assurances sont applicables.

Prescription

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

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



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

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

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

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

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

- Article L114-2 « La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité ».

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

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription prévues par le Code civil sont :

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



Le règlement de désaccord entre Vous et Nous

La réclamation

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel. Si la réclamation concerne la gestion de votre dossier sinistre par nos services, Vous pouvez la formuler :

1. A votre interlocuteur habituel en priorité
2. En cas d'insatisfaction concernant la réponse apportée,
 - par mail : reclamation@soluciaspj.fr
 - par courrier : SOLUCIA SERVICE & PROTECTION JURIDIQUES – Service réclamation
111 avenue de France
CS 51519 – 75634 Paris Cedex 13

Les services concernés accuseront réception de votre réclamation sous 10 jours ouvrables à compter de la date d'envoi et étudieront votre réclamation afin de résoudre votre insatisfaction.



Le maximum sera fait pour Vous apporter une réponse dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de l'envoi de votre réclamation écrite ; si ce délai devait être prolongé, vous serez tenu informé du déroulement du traitement de sa réclamation dans ce même délai, sans que le délai de traitement de la réclamation ne puisse dépasser deux mois à compter de l'envoi de votre réclamation écrite.

La médiation

Si la réponse apportée à votre réclamation ne Vous donne pas satisfaction, ou si aucune réponse ne vous a été apportée à l'issue de ces deux mois, Vous pouvez faire appel à la Médiation de l'assurance :

- par voie électronique : <http://www.mediation-assurance.org>
- par courrier : La Médiation de l'Assurance LMA
TSA 50110
75441 Paris cedex 09

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

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

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

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

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

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

En cas de souscription de votre contrat d'assurance en ligne, vous avez la possibilité en qualité de consommateur, de recourir à la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

L'arbitrage

Dans le cas d'un désaccord entre Vous et Nous au sujet des mesures à prendre pour régler le Litige garanti (par exemple : désaccord sur l'opportunité de saisir une juridiction ou d'exercer une voie de recours), Nous appliquerons l'article L.127-4 du Code des Assurances.

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

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



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

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

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

Vie du contrat

La prise d'effet

Le contrat prend effet à compter de la date indiquée sur la confirmation de Votre souscription que Vous recevrez par courrier électronique, sous réserve de l'encaissement effectif de la cotisation.

La durée de votre contrat

Votre contrat est conclu pour la période de durée de garantie définie au paragraphe « [Quelques définitions pour y voir plus clair](#) ».

Votre contrat prend effet à la date du paiement de l'acompte du devis signé et cesse de produire effet après un délai de 3 mois à compter de la date de réception des travaux qui entraîne le paiement de l'intégralité des factures.

Le paiement de vos cotisations

Votre cotisation est réglée en une seule fois lors de la souscription du contrat de protection juridique concomitamment avec la signature du devis.

Le règlement peut se faire par virement instantané, virement bancaire ou carte bancaire.

Résiliation

L'offre de protection juridique est souscrite pour la Période de garantie et donc pour une durée déterminée.

Vous pouvez résilier votre contrat en cas de survenance de l'un des évènements suivants :

- Changement de domicile,
- De situation ou régime matrimonial
- De profession
- Retraite
- Cessation d'activité professionnelle

Et si le risque assuré, en relation avec la situation antérieure, ne se retrouve pas dans la nouvelle situation (article L113-16 du Code des assurances).

Vous disposez alors d'un délai de 3 mois à compter de l'évènement pour nous le notifier. La résiliation prend effet à compter du 31^{ème} jour après la notification par lettre ou tout autre support durable, par déclaration faite au siège social ou chez Notre représentant, par acte extrajudiciaire, par le même mode de communication que la conclusion du contrat. L'assureur ristourne la portion de cotisation afférente à la période pendant laquelle le risque n'a pas couru

Nous pouvons résilier votre contrat dans les conditions suivantes :



- En cas de rejet du paiement de la cotisation, nous faisons application des dispositions de l'article L.113-3 du Code des Assurances : dans les dix jours de l'échéance de la prime, et indépendamment de notre droit de poursuivre l'exécution du présent contrat en justice, nous vous adressons une lettre de mise en demeure à votre dernier domicile connu. Si nous sommes sans réponse de votre part à cette lettre à l'expiration d'un délai de trente jours, nous suspendons les garanties de votre contrat. Si vous ne régularisez pas les cotisations dans le délai de dix jours après la suspension des garanties, votre contrat sera résilié de plein droit.
- En cas de d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration du risque que Vous avez faite, si celle-ci est constatée avant tout sinistre (article L. 113-9 du Code des Assurances). Si la constatation n'a lieu qu'après un sinistre, l'indemnité est réduite en proportion du taux des primes payées par rapport au taux des primes qui auraient été dues, si les risques avaient été complètement et exactement déclarés.
- En cas d'aggravation du risque en cours de contrat (article L113-4 du Code des assurances).

Enfin, la résiliation du contrat intervient de plein droit en cas de retrait de l'agrément de l'assureur.

Vous pouvez résilier votre soit par :

- Lettre ou tout support durable,
- Déclaration faite au siège social ou chez le représentant de l'assureur,
- Acte extrajudiciaire,
- Lorsque l'assureur propose la conclusion de contrat par un mode de communication à distance, par le même mode de communication

Renonciation

Vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de trente jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- Vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles,
- Ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur,
- Le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté,
- Vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, Vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du nouveau contrat. L'assureur est tenu de Vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.

L'exercice du droit de renonciation dans le délai prévu ci-dessus entraîne la résiliation du contrat à compter de la date de réception de la lettre ou tout autre support durable.

Dès lors que Vous avez connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat, vous ne pouvez plus exercer ce droit de renonciation.

Toutefois, l'intégralité de la prime ou de la cotisation reste due à l'entreprise d'assurance si vous exercez votre droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat et dont vous n'avez pas eu connaissance est intervenu pendant le délai de renonciation.

Le courrier de renonciation dont un modèle vous est proposé ci-après au titre de l'exercice de ce droit doit être adressé par lettre ou tout autre support durable, Vous pouvez également le notifier par mail à : suivi-chantier@lamaisonsaintgobain.fr



« Je soussigné M.....

Demeurant

.....

Renonce à mon contrat N°.....

Souscrit auprès de SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUES conformément à l'article L112-10 du Code des Assurances.

J'atteste n'avoir connaissance à la date d'envoi de cette lettre, d'aucun sinistre mettant en jeu une garantie du contrat. »

Fait le .../.../..... A

Signature

11



Les données à caractère personnel

Les données collectées par SOLUCIA Service et Protection Juridiques et MARSH SAS, Responsables conjoints de traitement, sont obligatoires car nécessaires à l'appréciation au traitement et à l'exécution du contrat souscrit, le traitement des réclamations, médiations et contentieux, l'élaboration de statistiques commerciales et d'études techniques ainsi que l'exécution de nos obligations légales, réglementaires et administratives.

Les traitements listés ci-dessous reposent sur au moins l'une des bases suivantes :

- L'exécution d'un contrat auquel Vous êtes partie ou l'exécution de mesures précontractuelles prises à Votre demande ;
- Le respect d'une obligation légale à laquelle SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUES ou MARSH SAS est soumise ;
- L'intérêt légitime poursuivi par le responsable de traitement notamment la lutte contre la fraude ;

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

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

Vos données sont conservées dans le respect de nos obligations légales et réglementaires. SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUES, MARSH SAS et leurs partenaires s'engagent à prendre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir un niveau de sécurité et de confidentialité adapté au risque présenté par le traitement de vos données et à notifier à la CNIL et vous informer en cas de violation de vos données dans les limites et conditions des articles 33 et 34 du RGPD.

Dans le cadre de la gestion du contrat et des sinistres, SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUES et MARSH SAS peuvent être amenés à traiter des données qualifiées de sensibles, relatives notamment à la santé des personnes. Ces traitements se font dans le respect du secret médical ou du secret professionnel par la mise en œuvre de mesures de sécurité techniques et



organisationnels adaptées à la sensibilité de ces données. Un consentement spécifique et explicite vous sera demandé pour la collecte et le traitement de ces données personnelles pour ces finalités précises.

Si vous avez donné votre consentement, nous pouvons transmettre vos données à nos partenaires pour recevoir leurs propositions commerciales. Elles sont conservées pendant toute la durée de votre contrat pour son suivi, l'exécution des prestations délivrées et le traitement des réclamations et après résiliation de votre contrat, elles seront conservées pendant une durée ne pouvant excéder les délais légaux de prescription de vos actions. La liste de nos partenaires peut vous être transmise sur demande auprès de notre Délégué à la Protection des Données.

A ces fins, vos données sont traitées par nos soins et par nos prestataires sur le territoire de l'Union Européenne. Elles peuvent toutefois être susceptibles de faire l'objet de transferts hors de l'Union Européenne. Ces transferts sont encadrés par des règles de protection et de sécurité des données qui peuvent vous être transmises sur demande par notre Délégué à la Protection des Données.

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

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

Pour exercer ces droits, Vous pouvez nous adresser un courrier ou un courriel :

SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUES

Délégué à la Protection des Données

111 avenue de France

CS 51519 - 75634 Paris cedex 13

dpo.solucia@soluciaspj.fr

Vous disposez également du droit de vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique gérée par la société Wordline. Pour plus d'informations, consultez le site www.bloctel.gouv.fr.

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

Toutefois, si la demande concerne le traitement mis en œuvre aux fins d'identifier les personnes faisant l'objet d'une mesure de gel des avoirs ou d'une sanction financière, conformément à la Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, vous pouvez exercer votre droit



d'accès en adressant un courrier accompagné d'une copie recto-verso de votre pièce d'identité à notre adresse mentionnée ci-dessus.

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



Dispositions diverses

Autorité de contrôle

Notre Société est agréée pour gérer des sinistres de la branche 16 « pertes pécuniaires » et 17 « protection juridique », conformément aux termes de l'article R. 321-1 du Code des Assurances. Ses activités sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – sise 4, Place de Budapest- CS 92459- 75436 PARIS CEDEX 09.

Lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme

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

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

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

Lutte contre la fraude

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

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

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

