



**réinventons / notre métier**

## **TRAVAUXLIB**

### **Contrat n° 10338167904**

#### **DEFINITIONS**

##### **ASSURE OU VOUS (Le bénéficiaire)**

Client personne physique ayant signé un devis de travaux par l'intermédiaire de TRAVAUXLIB.

##### **ASSUREUR OU NOUS**

Juridica - 1 place Victorien Sardou 78160 Marly-le-Roi.

##### **ACTION OPPORTUNE**

Une action est opportune :

- Si le litige\* ne découle pas d'une violation manifeste par vos soins, de dispositions légales ou réglementaires ;
- Si vous pouvez apporter la preuve du bien-fondé de vos prétentions ou dont la preuve repose sur une base légale
- Si le litige\* vous oppose à un tiers solvable, identifié et localisable ;
- Lorsque vous vous trouvez en défense si la demande de la partie adverse n'est pas pleinement justifiée dans son principe et dans son étendue par des règles de droit et/ou des éléments de preuve matériels.

##### **AFFAIRE**

Litige\* entraînant la saisine d'une juridiction par des parties qui s'opposent sur des mêmes faits afin que leurs positions soient tranchées et ce quels que soient les développements procéduraux mis en œuvre devant cette juridiction.

##### **DUREE DE CHANTIER**

Période commençant avec la déclaration réglementaire d'ouverture de travaux et allant jusqu'à la levée des réserves portées sur le procès-verbal de réception.

##### **CHANTIER GARANTI**

Tous les chantiers souscrits par l'intermédiaire de TRAVAUXLIB.

##### **CONVENTION D'HONORAIRES**

Convention signée entre l'avocat et son client fixant les honoraires et les modalités de règlement. Cette convention est rendue obligatoire, sauf urgence, du fait de l'article 10 de la Loi du 31 décembre 1971.

##### **CREANCE**

Droit dont vous disposez pour exiger d'un tiers la remise d'une somme d'argent.

##### **DOL**

Utilisation de manœuvres frauduleuses ayant pour objet de tromper l'une des parties en vue d'obtenir son consentement.

##### **FAIT GENERATEUR DU LITIGE\***

Apparition d'une difficulté juridique matérialisée par l'atteinte à un droit ou par le préjudice que vous avez subi ou causé à un tiers, avant toute réclamation s'y rattachant.

##### **LITIGE**

Opposition d'intérêts, désaccord ou refus opposé à une réclamation dont l'assuré est l'auteur ou le destinataire et, le conduisant à faire valoir des prétentions en demande ou en défense, que ce soit à l'amiable ou devant une juridiction.

**Par la filiale de Protection Juridique d' AXA FRANCE**

**Juridica. S.A. au capital de 14 627 854,68 € - 572 079 150 - R.C.S. Versailles.**

**Siège social : 1, place Victorien Sardou 78160 Marly le Roi.**

**Entreprise régie par le code des assurances - TVA intracommunautaire : FR 69 572 079 150**

## **PERIODE DE VALIDITE DE LA GARANTIE OFFERTE**

Période comprise entre l'ouverture du chantier et la signature du procès-verbal de réception de l'ouvrage.

## **SOUSCRIPTEUR**

TRAVAUXLIB, plateforme de mise en relation entre particuliers et professionnels de la construction, ayant souscrit au contrat d'assurance pour compte de protection juridique au bénéfice de ses clients ayant signé un devis par son intermédiaire.

## **GESTION RAPIDE**

Modalités de traitement du dossier qui est pris en charge par les équipes de gestion par téléphone de JURIDICA, à compter de sa transmission par TRAVAUXLIB,

L'absence de solutions trouvées par ces dernières dans un délai très court qui ne peut être supérieur à 2 mois met fin à la prestation.

## **LES PRESTATIONS**

TRAVAUXLIB vous invite à déposer votre demande sur le site de la plateforme. Si TRAVAUXLIB n'arrive pas à traiter la problématique, elle s'engage à la transmettre à JURIDICA qui rappellera pour déclencher le délai de gestion.

Les garanties décrites ci-après sont accessibles sur simple appel téléphonique du lundi au vendredi de 9h30 à 17h, **sauf jour fériés**. Vous bénéficiez de ces garanties **dans le seul cadre du chantier garanti\***. **Vous devez nous solliciter entre la date d'ouverture de chantier et le procès-verbal de réception.**

### **1 L'information juridique téléphone**

Nous vous renseignons sur vos droits et obligations pour toute problématique liée à un différend survenu au cours du chantier garanti\* et nous vous orientons sur les démarches à entreprendre.

### **2 Gestion rapide en phase amiable**

En cas de litige\* vous opposant au maître d'œuvre ou à un entrepreneur intervenant au titre du chantier garanti\*, un juriste analyse les aspects juridiques de la situation, vous délivre un conseil personnalisé en vue de sa résolution et détermine avec vous la meilleure conduite à adopter pour défendre vos intérêts. L'assureur de protection juridique reste tenu par une obligation de moyens.

En concertation avec vous et **à condition que l'action soit opportune\***, il intervient directement auprès de la partie adverse pour lui exposer son analyse du litige\* et lui rappeler vos droits. Si vous êtes ou si le juriste est informé que la partie adverse est assistée ou représentée par un avocat, vous serez assisté dans les mêmes conditions. A ce titre, vous disposez du libre choix de votre avocat.

Notre intervention s'inscrit dans le cadre des prestations ci-après décrites, à l'exclusion de toute procédure judiciaire. (procédure par laquelle les parties entendent passer pour faire trancher leur différend par le juge)

Dans une logique d'accompagnement technique du client TRAVAUXLIB, JURIDICA s'engage **dans une limite de 500 euros TTC** à proposer :

- De vous mettre en relation avec notre réseau d'experts ;
- De participer aux frais d'expertise, dans la limite du plafond ci-dessus indiqué, sans autre démarche et une fois par chantier ;

Pour la phase s'écoulant entre la signature de l'une ou l'autre des prestations proposées avec l'un ou l'autre des prestataires proposés par TRAVAUXLIB jusqu'à la réception de l'ouvrage et **sous réserve que les travaux aient été effectués par les professionnels sélectionnés par la plateforme.**

## **LA VIE DU CONTRAT**

La garantie vous est acquise au plus tôt à compter du jour de la prise d'effet du contrat groupe souscrit par TRAVAUXLIB si vous êtes désigné comme bénéficiaire par le souscripteur à cette date, ou à compter du jour de votre désignation comme bénéficiaire par le souscripteur.

**Par la filiale de Protection Juridique d' AXA FRANCE**

**Juridica. S.A. au capital de 14 627 854,68 € - 572 079 150 - R.C.S. Versailles.**

**Siège social : 1, place Victorien Sardou 78160 Marly le Roi.**

**Entreprise régie par le code des assurances - TVA intracommunautaire : FR 69 572 079 150**

Votre garantie est liée à votre qualité de bénéficiaire de l'assurance de protection juridique pour le chantier signé par le biais de TRAVAUXLIB. La garantie cesse tous ses effets en cas de perte de cette qualité. Votre garantie cesse tous ses effets en cas de résiliation du contrat groupe ou en cas de décision commune de l'assureur et du souscripteur sur le fondement de l'article R 113-10 du Code des assurances.

Vous pouvez obtenir du souscripteur, sur simple demande et sans frais, la communication du contrat et de ses avenants éventuels.

### **En cas de conflit d'intérêts**

En vertu de l'article L127- 5 du Code des assurances, vous avez la liberté de choisir un avocat de votre connaissance chaque fois que survient un conflit d'intérêts entre vous et nous. Dans ce cas, nous prenons en charge les frais et honoraires de l'avocat dans les limites et conditions définies au présent document.

### **Prescription**

Conformément aux dispositions prévues par les articles L.114-1 et suivants du Code des assurances, toute action dérivant d'un contrat d'assurance est prescrite par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court 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 interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription :

- toute citation en justice, y compris en référé, tout commandement ou saisie, signifiés à celui que l'on veut empêcher de prescrire ;
- toute reconnaissance non équivoque par l'assureur du droit à garantie de l'assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'assuré envers l'assureur ;
- la demande d'aide juridictionnelle qui dure jusqu'au moment où le bureau d'aide juridictionnelle rend une décision définitive ;
- ainsi que dans les autres cas suivants prévus par l'article L.114-2 du code des assurances :
  - toute désignation d'expert à la suite d'un sinistre ;
  - tout envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception par :
    - l'assureur à l'assuré pour non-paiement de la prime ;
    - l'assuré à l'assureur pour règlement de l'indemnité.

### **Examen des Réclamations**

Indépendamment de votre droit d'engager une action en justice, vous pouvez dans un premier temps contacter, par téléphone ou par écrit, votre conseiller ou votre service Clients joignable chez

TRAVAUXLIB, 176 avenue Charles de Gaulle, 92200 Neuilly sur Seine ( tel 01 82 28 56 00)

Par la suite, et si une incompréhension subsiste, vous pouvez faire appel au service Réclamations en écrivant à l'adresse suivante : JURIDICA - 1, place Victorien Sardou – 78160 MARLY LE ROI.

Votre situation sera étudiée avec le plus grand soin ; un accusé réception vous sera adressé dans un délai de 8 jours et une réponse motivée vous sera alors adressée dans un délai de 40 jours conformément à la dernière recommandation ACPR (sauf circonstances particulières dont nous vous tiendrons informé / vous serez informé).

Enfin, dans l'hypothèse où aucune solution n'a été trouvée, vous pourrez ensuite faire appel au Médiateur de l'Assurance, en écrivant à l'adresse suivante- La Médiation de l'Assurance TSA 50110- 75441 Paris Cedex 09 ou sur son site internet <http://www.mediation-assurance.org>.

Ce recours est gratuit.

Le Médiateur formulera un avis dans les trois (3) mois à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas et vous laissera toute liberté pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent.

### **Loi informatique et libertés**

Dans le cadre de votre relation avec JURIDICA pour un contrat d'assurance, cette dernière va principalement utiliser vos données pour la passation, la gestion (y compris commerciale) et l'exécution de celui-ci. Elle sera également susceptible de les utiliser (i) dans le cadre de contentieux, (ii) pour la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, (iii) afin de se conformer à une réglementation applicable, ou (iv) pour l'analyse de tout ou partie des données collectés vous concernant, éventuellement croisées avec celles de partenaires choisis, afin d'améliorer nos produits (recherche et développement), évaluer votre situation ou la prédire (scores d'appétence) et

**Par la filiale de Protection Juridique d' AXA FRANCE**

**Juridica. S.A. au capital de 14 627 854,68 € - 572 079 150 - R.C.S. Versailles.**

**Siège social : 1, place Victorien Sardou 78160 Marly le Roi.**

**Entreprise régie par le code des assurances - TVA intracommunautaire : FR 69 572 079 150**

personnaliser votre parcours client (offres et publicités ciblées). Les données relatives à votre santé éventuellement recueillies seront exclusivement utilisées pour l'exécution de votre contrat, ce à quoi vous consentez en le signant.

Vos données seront conservées le temps nécessaire à ces différentes opérations, ou pour la durée spécifiquement prévue par la CNIL (normes pour le secteur de l'assurance) ou la loi (prescriptions légales).

Elles seront uniquement communiquées aux intermédiaires d'assurance, réassureurs, partenaires ou organismes professionnels habilités qui ont besoin d'y avoir accès pour la réalisation de ces opérations. Pour ceux de ces destinataires situés en-dehors de l'Union Européenne, le transfert est limité (i) aux pays listés par la Commission Européenne comme protégeant suffisamment les données ou (ii) une autorisation de transfert a été obtenue auprès de la CNIL par l'assureur. Les données relatives à votre santé éventuellement recueillies ne seront communiquées qu'aux seuls sous-traitants habilités de la société avec laquelle vous avez signé votre contrat.

Lors de la souscription de votre contrat, certaines questions sont obligatoires. En cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à votre égard pourront être la nullité du contrat souscrit (article L.113-8 du Code des assurances) ou la réduction des indemnités versées (article L.113-9 du Code des assurances).

Nous sommes légalement tenus de vérifier que vos données sont exactes, complètes et, si nécessaire, mises à jour. Nous pourrions ainsi vous solliciter pour le vérifier ou être amenés à compléter votre dossier (par exemple en enregistrant votre email si vous nous avez écrit un courrier électronique).

Vous pouvez demander l'accès, la rectification, l'effacement ou la portabilité de vos données, définir des directives relatives à leur sort après votre décès, choisir d'en limiter l'usage ou vous opposer à leur traitement. Si vous avez donné une autorisation spéciale et expresse pour l'utilisation de certaines de vos données, vous pouvez la retirer à tout moment sous réserve qu'il ne s'agisse pas d'informations qui conditionnent l'application de votre contrat.

Vous pouvez écrire à notre délégué à la protection des données pour exercer vos droits par email ([cellulecnil@axa-juridica.com](mailto:cellulecnil@axa-juridica.com)) ou par courrier (JURIDICA – Cellule CNIL – 1 Place Victorien Sardou 78160 MARLY LE ROI). En cas de réclamation, vous pouvez choisir de saisir la CNIL.

Pour plus d'informations, consultez [www.client.juridica.fr/Pages/Donnees-personnelles.aspx](http://www.client.juridica.fr/Pages/Donnees-personnelles.aspx)