

Le contrat d'assurance de Protection Juridique, est proposé par CA CONSUMER FINANCE SA au capital de 554 482 422 € - Siège Social : Rue du Bois Sauvage 91038 Evry Cedex - 542 097 522 RCS EVRY, intermédiaire d'assurance inscrit à l'ORIAS (Organisme pour le Registre des Intermédiaires d'Assurance) sous le n° 07 008 079 (consultable sur le site : [www.orias.fr](http://www.orias.fr)), appelée le souscripteur, par l'intermédiaire d' E.D.A, SAS au capital de 50 000 euros, intermédiaire d'assurance, siège social sis rue du Bois Sauvage - 91038 EVRY Cedex, RCS EVRY 316 136 506, n° ORIAS 07.008.288.

L'assureur est JURIDICA, SA au capital de 14 627 854,68 euros - entreprise régie par le Code des assurances, RCS VERSAILLES 572 079 150, TVA intracommunautaire FR : 69 572 079 150, dont le siège social est sis 1, place Victorien Sardou - 78160 MARLY LE ROI.

L'outil de Veille « Osculteo » est proposé par I-Protego SAS, au capital de 40 000 €, immatriculée au RCS de Marseille, SIRET: 51855208800016, TVA Intracommunautaire FR55518552088, dont le siège social est 45, rue Frédéric Joliot Curie, 13013 Marseille par l'intermédiaire de Gras Savoye, SAS au capital de 1 432 600 euros RCS Nanterre 311 248 637 - Code APE 6622Z et Société de courtage en assurances immatriculée à l'ORIAS sous le n° 07 001 707 Siège social : Immeuble Quai 33 - 33/34 quai de Dion Bouton - CS 70001 - 92814 Puteaux Cedex.

Ces entreprises sont régies par le Code des assurances et sont soumises à l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution) - 61 rue Taitbout - 75436 PARIS Cedex 09.

Les conditions, modalités et limites de cette assurance sont décrites dans le présent document.

La présente notice valant conditions générales rédigée en langue française, est soumise à la compétence des tribunaux français et relève de la loi française.

## 1. Définitions

**Souscripteur** : CA CONSUMER FINANCE, SA au capital de 554 482 422 € - Siège Social : Rue du Bois Sauvage 91038 Evry Cedex - 542 097 522 RCS EVRY, intermédiaire d'assurance inscrit à l'ORIAS (Organisme pour le Registre des Intermédiaires d'Assurance) sous le n° 07 008 079 (consultable sur le site : [www.orias.fr](http://www.orias.fr)).

**Adhérent ou Vous** : Toute personne physique ayant conclu un contrat de crédit CA CONSUMER FINANCE, soldé ou en cours, et ayant accepté d'adhérer au présent contrat, c'est-à-dire celui qui s'engage au paiement de la cotisation, son conjoint non séparé, son concubin notoire, son cosignataire d'un pacte civil de solidarité ainsi que leurs enfants respectifs, mineurs sous leur autorité parentale, ou à charge au sens fiscal du terme.

**Assureur ou Nous** : Juridica, 1 place Victorien Sardou, 78166 MARLY LE ROI Cedex.

**Prestataire assurant la veille e-réputation** : L'éditeur du service <https://www.osculteo.com> est iProtego SAS, au capital de 40000 €, immatriculée au RCS de Marseille, SIRET: 51855208800016, TVA Intracommunautaire FR55518552088, dont le siège social est 45, rue Frédéric Joliot Curie, 13013 Marseille par l'intermédiaire de Gras Savoye.

**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 prestations 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 saisie 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.

**Année d'assurance** : période de 12 mois consécutifs démarrant à compter de la date de prise d'effet des garanties du contrat.

**Atteinte à l'e-réputation** : Diffamation, injure ou divulgation illégale d'informations relatives à la vie privée de l'adhérent à l'aide d'une photographie, d'un écrit, d'une vidéo, d'une déclaration publiés sur un blog, forum de discussion, réseau social, site web.

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

- L'injure correspond à une expression outrageante, terme de mépris ou invective, se distinguant de la diffamation en ce qu'elle ne renferme l'imputation d'aucun fait.

- La divulgation illégale d'informations relatives à la vie privée peut notamment porter sur la vie sentimentale, la santé et le droit à l'image de l'assuré.

**Avocat postulant** : Avocat qui représente une partie devant un Tribunal de Grande Instance ou une Cour d'appel lorsque l'avocat choisi par le client pour plaider son dossier n'est pas inscrit au barreau devant lequel le procès a lieu.

**Certificat d'adhésion** : document que l'adhérent reçoit de la part de l'Assureur et qui confirme l'adhésion au contrat Protection E-réputation 7072583104.

**Consignation pénale** : Dépôt d'une somme entre les mains du juge par un justiciable plaignant tendant à garantir le bien-fondé de sa plainte avec constitution de partie civile.

**Convention d'honoraires** : Convention signée entre l'avocat et son client fixant les honoraires et les modalités de règlement. Cette convention est rendue obligatoire en assurance de protection juridique, sauf urgence, du fait du décret n° 2007-932 du 15 mai 2007.

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

**Courtier Gestionnaire** : Gras Savoye, société de courtage d'assurance et de réassurance, Siège Social : Immeuble Quai 33 - 33/34 quai de Dion-Bouton. CS 70001 - 92814 Puteaux Cedex Société par actions simplifiée au capital de 1 432 600 euros. 311 248 637 RCS Nanterre. N° FR 61311248637. Intermédiaire immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 001 707 (<http://www.orias.fr>).

**Dépens** : Part des frais engendrés par un procès dont le montant fait l'objet d'une tarification par voie réglementaire (notamment émoluments des officiers publics ou ministériels, indemnités des témoins), ou par décision judiciaire (rémunération des experts et techniciens) et que le tribunal met à la charge de l'une des parties qui est le plus souvent la perdante.

**Dol** : Manœuvres, mensonges, silence sur une information (réticence dolosive) ayant pour objet de tromper l'une des parties en vue d'obtenir son consentement.

**Echéance** : Date à laquelle un règlement est exigible ou à laquelle un engagement doit être satisfait.

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

**Éléments d'authentification de l'identité** : Identifiants, login, mot de passe, adresse IP, adresse e-mail, empreintes digitales.

**Fait générateur 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.

**Frais irrépétibles** : Frais non compris dans les dépens que le juge peut mettre à la charge d'une des parties au procès au titre de l'article 700 du

Code de procédure civile ou son équivalent devant les autres juridictions françaises ou étrangères. Ces frais concernent des dépenses engagées avant l'ouverture de l'instance et pendant celle-ci, ainsi que les frais à venir. Ils comprennent notamment les honoraires et les plaidoiries de l'avocat, les mémoires et les consultations, les frais de constat d'huissier, les frais de consultation médicale, les frais de déplacement et de démarches exposés par une partie, un manque à gagner.

**Frais proportionnels** : Somme qui a vocation à couvrir l'ensemble des travaux et diligences effectués par l'huissier de justice, ainsi que les frais supportés par ce dernier à l'exception des frais de déplacement, de débours et des travaux rémunérés par des honoraires libres.

**Intérêts en jeu** : Le montant en principal du litige, hors pénalités de retard, intérêts et demandes annexes. Pour les contrats dont l'application s'échelonne dans le temps et avec une périodicité convenue, le montant du litige correspond à une échéance.

**Intermédiaire** : EDA SAS au capital de 50 000 euros, intermédiaire d'assurance, siège social sis rue du Bois Sauvage - 91038 EVRY Cedex, RCS EVRY 316 136 506, n° ORIAS 07.008.288 (consultable sur le site [www.orias.fr](http://www.orias.fr)).

**Internet** : Système mondial d'interconnexion de réseaux informatiques utilisant un ensemble standardisé de protocoles de transfert de données et s'affranchissant des frontières étatiques. Ce réseau est accessible par des outils informatiques tels que des ordinateurs personnels, tablettes, téléphones mobiles... Il met à disposition des informations sur des supports que sont la messagerie électronique, la messagerie instantanée ou chat, les sites web, les blogs, les forums de discussion, les réseaux sociaux.

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

**Période de validité de votre garantie** : Période comprise entre la date de prise d'effet de votre garantie et celle de sa fin d'effet.

**Photo taguée** : Photo publiée par un utilisateur Facebook sur laquelle votre nom est mentionné, faisant apparaître cette photo sur votre profil Facebook.

**Prescription** : Période au-delà de laquelle une demande n'est plus recevable.

**Propriété intellectuelle** : Ensemble composé d'une part, des droits de propriété industrielle et d'autre part, des droits de propriété littéraire et artistique.

**Tiers** : Toute personne physique autre que l'Assuré.

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

**Veille e-réputation** : Action de surveiller les pages web visibles dans Google lors de recherche sur votre nom.

- L'injure correspond à une expression outrageante, terme de mépris ou invective, se distinguant de la diffamation en ce qu'elle ne renferme l'imputation d'aucun fait.

- La divulgation illégale d'informations relatives à la vie privée peut notamment porter sur la vie sentimentale, la santé et le droit à l'image de l'assuré.

## 4. Les prestations communes aux deux domaines de garantie

### 4.1. La prévention juridique : l'information juridique par téléphone

En cas de difficulté juridique ou en prévention de tout litige, des juristes répondent par téléphone à toute demande d'ordre juridique **dans les domaines liés à l'utilisation frauduleuse des données personnelles ainsi qu'en cas d'atteinte à l'e-réputation**. Ils vous délivrent une information pratique à partir des principes généraux du **droit français** applicables à votre difficulté. Vous pouvez les contacter du lundi au vendredi, sauf jours fériés, de 9h30 à 18h30.

### 4.2. L'aide à la résolution des litiges

Pour trouver une solution adaptée à votre litige et défendre au mieux vos intérêts, nous nous engageons, **dans la limite d'un litige par domaine de garantie et par année d'assurance**, aux prestations suivantes :

#### 4.2.1. Conseil juridique et recherche d'une solution amiable :

En cas de litige garanti, nous analysons les aspects juridiques de la situation, nous vous délivrons un conseil personnalisé en vue de sa résolution, et nous déterminons avec vous la meilleure conduite à adopter pour défendre vos intérêts.

En concertation avec vous et **à condition que l'action soit opportune**, nous intervenons directement auprès de votre adversaire pour lui exposer notre analyse du litige et lui rappeler vos droits.

Si vous êtes ou si nous sommes informés 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. Si le litige nécessite le recours à une expertise amiable ou à un constat d'huissier, nous faisons appel à des prestataires spécialisés avec lesquels nous travaillons habituellement et dont nous définissons la mission.

Nous prenons en charge les frais et honoraires engagés dans ce cadre **dans la limite d'un plafond de 700 € TTC par litige**.

#### 4.2.2. Accompagnement judiciaire :

**Sous réserve de l'opportunité de l'action et si le montant des intérêts en jeu est supérieur à 250 euros TTC, et à condition que vous ayez déposé plainte**, nous vous assistons dans la mise en œuvre d'une action en justice, si la démarche amiable n'aboutit pas, si les délais sont sur le point d'expirer et si vous avez reçu une assignation et devez être défendu. Vous disposez du libre choix de votre avocat. Vous pouvez en choisir un de votre connaissance, après nous en avoir informés et nous avoir communiqué ses coordonnées, ou, **si vous en formulez la demande par écrit**, choisir parmi ceux que nous vous proposons pour leur compétence dans le domaine concerné ou leur proximité. Dans les deux cas, vous négociez avec la personne désignée le montant de ses frais et honoraires dans le cadre d'une convention d'honoraires.

Par ailleurs, vous devez nous informer de l'état d'avancement de votre affaire dans le respect de votre contrat.

Si la décision de justice prononcée en votre faveur le nécessite, nous faisons procéder à son exécution par l'intermédiaire d'un huissier de justice **sous réserve de l'opportunité d'une telle action**. Nous transmettons alors à l'huissier de justice saisi toutes les informations lui permettant d'intervenir auprès de votre adversaire débiteur.

A l'occasion d'un litige garanti, nous prenons en charge les frais et honoraires engagés dans le cadre de sa résolution judiciaire **dans la limite de 5 000 € par litige**.

## 5. Les prestations spécifiques à chaque domaine de garantie

### 5.1. La prestation spécifique à la garantie « Utilisation frauduleuse de vos données personnelles » : l'indemnisation du préjudice causé

L'indemnisation du préjudice a lieu, à défaut de résolution du litige, dans un **délai de 5 mois** suivant la déclaration du litige auprès de Nous. Sous réserve des conditions de garantie et des exclusions de garantie mentionnées ci-après, notamment à condition que l'utilisation frauduleuse de vos données personnelles survienne pendant la période de validité du contrat et donne lieu à dépôt de plainte pendant cette période, et pour autant que notre intervention n'ait pas permis le règlement du litige dans un délai de 5 mois suivant la déclaration du litige, nous vous remboursons en cas d'utilisation frauduleuse de vos données personnelles, **dans la limite de 1500 € TTC par an et par litige**, les frais suivants : Transaction frauduleuse commise à votre préjudice, Perte de salaire en cas de prise de congés sans solde pour convocation

## 2. Comment bénéficier des garanties d'assurance de Protection E-Réputation ?

Vous pouvez bénéficier des prestations d'assurance de protection juridique en nous contactant par téléphone, du lundi au vendredi, sauf jours fériés, de 9h30 à 18h30 au numéro de téléphone inscrit dans votre Certificat d'adhésion.

Vous pouvez adhérer à l'assurance Protection E Réputation à partir de 18 ans. Il n'y a pas d'âge limite de garantie.

## 3. Les domaines de garantie

Vous bénéficiez des prestations définies ci-après dans les domaines suivants dans le cadre de votre vie privée :

### 3.1. L'utilisation frauduleuse de vos données personnelles

Vous êtes garanti en cas de litige lié à l'usage non autorisé des éléments d'identification et/ou d'authentification de votre identité par un tiers dans le but de réaliser une action frauduleuse vous entraînant un préjudice.

### 3.2. L'atteinte de votre e-réputation

Vous êtes garanti en cas d'atteinte à votre e-réputation.

L'atteinte à l'e-réputation désigne la diffamation, injure ou divulgation illégale d'informations relatives à la vie privée de l'assuré à l'aide d'une photographie, d'un écrit, d'une vidéo, d'une déclaration publiés sur un blog, forum de discussion, réseau social, site web.

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

de justice **dans la limite de 5 jours**, Frais postaux, Surconsommations téléphoniques **dans la limite de 30 € TTC par mois**, Frais bancaires, Frais de reconstitution de documents d'identité.

Nous nous engageons à vous verser les sommes convenues dans un délai de quinze jours suivant votre acceptation de l'offre.

**Les pièces justificatives à fournir :** En application du principe indemnitaire, vous devez fournir les pièces justificatives de votre dommage aux fins d'indemnisation : Photocopies des relevés bancaires mentionnant la transaction frauduleuse commise à votre insu ainsi que les frais y afférents en cas de solde débiteur ; Photocopies du bulletin de salaire duquel ont été déduits les congés sans solde pour convocation de justice ; Récépissé d'un dépôt de plainte ; Factures téléphoniques ; Courriers échangés avec le prestataire de service de paiement ; Courriers échangés avec l'administration. Nous pourrions être amenés à vous demander des pièces complémentaires pour évaluer le paiement de l'indemnité.

### 5.2. Outil de « Veille e-réputation »

Osculteo est un service qui vous permet de surveiller les pages web indexées dans Google et visibles sur internet associées à votre nom ainsi que les photos associées à votre profil Facebook. Les conditions générales d'utilisation du service sont décrites à l'adresse <https://www.osculteo.com/cgu>. Afin de pouvoir utiliser pleinement le service, vous devez disposer d'une connexion internet, et d'un navigateur tel que Google Chrome, Firefox ou Internet Explorer version 11 et plus.

Le service est accessible à l'adresse : <https://www.osculteo.com/sofinco>. Une fois connecté, vous devez vous identifier préalablement avec votre numéro d'adhésion, votre prénom, votre nom et votre email déclaré lors de la signature du contrat.

Une fois identifié vous pourrez bénéficier des fonctionnalités suivantes :

- Associer votre compte Facebook pour visualiser toutes les photos publiées par vous au fil du temps ainsi que les photos publiées par d'autres personnes et sur lesquelles votre nom est mentionné. Vous pourrez le cas échéant supprimer la photo ou le tag en cliquant dessus et en étant redirigé au bon emplacement de la page adéquate sur Facebook.
- Créer jusqu'à 4 recherches e-réputation pour surveiller les pages web visibles sur Google. Chacune de ces recherches peut-être mise à jour 3 fois dans les 12 mois qui suivent la première recherche afin de vous permettre une recherche en moyenne tous les trois mois.
- Définir et chercher de manière spécifique jusqu'à 10 données, pour chaque recherche.

Service client Osculteo : En cas d'indisponibilité du service, de difficulté d'accès ou d'utilisation, il est possible de nous contacter par téléphone au 04 84 25 62 73, du lundi au vendredi de 9h à 12h00 et de 13h00 à 17h00 pour tout renseignement complémentaire.

### 5.3. La prestation spécifique en cas d'atteinte à votre e-réputation : la mise en relation en vue d'un nettoyage ou d'un noyage des informations

En cas d'atteinte à votre e-réputation, Juridica vous met en relation avec un prestataire spécialisé qu'elle a engagé et dont elle prend en charge les frais et honoraires **dans la limite d'un plafond global de 1 500 € TTC par litige et par an (dont 1000 € TTC pour les opérations de noyage)**. Dans le cas d'un Nettoyage : Ce prestataire aura pour mission, d'une part, de procéder à la suppression des liens désignés par vos soins et, d'autre part, de rechercher les copies de ceux – ci présents au jour de la déclaration, **sous réserve des limitations techniques afférentes à Internet**. Le Noyage : Dans l'hypothèse où la suppression des liens désignés par vos soins est impossible et **à condition que vous ayez déposé plainte**, le prestataire spécialisée dans l'e-réputation créera du contenu qui sera référencé dans les premières pages des principaux moteurs de recherches. Le résultat obtenu est subordonné à l'absence de modifications des algorithmes de recherche utilisés. L'objectif de ce nouveau contenu sera de faire reculer l'information préjudiciable dans les résultats des principaux moteurs de recherches.

**L'obligation de Juridica et du prestataire de procéder à la suppression ou au noyage des informations préjudiciables est une obligation de moyens et non de résultat.** Juridica et le prestataire s'engagent donc à mettre en œuvre tous les moyens utiles à la bonne fin de l'opération sans garantir que le résultat escompté soit nécessairement atteint. Les conditions de garantie liées à la territorialité mentionnées au 7.2. du présent document ne sont pas applicables à cette prestation de mise en relation.

## 6. Les exclusions de garantie

### EXCLUSIONS SPECIFIQUES A LA GARANTIE « UTILISATION FRAUDULEUSE DES DONNEES PERSONNELLES »

Juridica ne prend pas en charge les litiges résultant : d'une usurpation d'identité avec la complicité de l'assuré; d'une usurpation d'identité par les membres de la famille de l'assuré, par une personne vivant

habituellement au foyer de l'assuré ou par une personne assurée au titre de la présente garantie.

### EXCLUSIONS SPECIFIQUES A LA GARANTIE « ATTEINTE A L'E-REPUTATION »:

Juridica ne prend pas en charge les litiges résultant : d'une atteinte à l'e - réputation avec la complicité de l'assuré; d'une atteinte à l'e - réputation par une personne assurée au titre de la présente garantie; une e - réputation que l'assuré s'est lui-même constitué; une atteinte à l'e - réputation effectuée sur un support de communication autre qu'un blog, forum de discussion, réseau social, site web; les conséquences d'une atteinte à l'e - réputation c'est-à-dire toute action qui serait engagée dans le but d'obtenir la réparation d'un préjudice ne découlant pas de l'atteinte elle - même mais des conséquences y afférentes; une atteinte à l'e-réputation par voie de presse.

### EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES :

Juridica ne prend pas en charge les litiges résultant : de la propriété intellectuelle ; d'une question douanière ou fiscale ; des avals ou cautionnements que l'assuré a donnés, ou de mandats que l'assuré a reçus ;

- conséquences matérielles de la contamination de votre matériel informatique, de son dysfonctionnement ou de sa destruction, ainsi que les frais engagés pour procéder aux opérations de décontamination et de reconstitution de données ;
- de la participation à l'administration ou à la gestion d'une association ou d'une société civile ou commerciale ;
- d'un aménagement de délais de paiement n'impliquant pas de la part de l'assuré une contestation sur le fond ;
- d'une activité rémunérée ou professionnelle ;
- d'une activité politique ou syndicale, d'un mandat électif ;
- de la complicité de l'assuré ;
- de la mise en cause de l'assuré pour dol ou d'une poursuite liée à un délit intentionnel au sens de l'article 121-3 du Code pénal ou à un crime. Toutefois, Juridica prend en charge les honoraires de l'avocat de la connaissance de l'assuré, dans l'hypothèse où la décision, devenue définitive, écarterait le dol ou le caractère intentionnel de l'infraction (non-lieu, requalification, relaxe...). Ce remboursement s'effectue dans la limite des montants de prise en charge,
- de la révision constitutionnelle d'une loi ;
- d'une utilisation frauduleuse des moyens de paiement ;
- d'un litige vous opposant au souscripteur ou à l'intermédiaire.

## 7. Les conditions et modalités de notre intervention

7.1. Les conditions de la garantie : Pour que le litige déclaré soit garanti, les conditions suivantes doivent être remplies :

- le litige doit relever de votre vie privée ;
  - le fait générateur du litige ne doit pas être connu de vous à la date de prise d'effet de la présente garantie ;
  - vous devez nous déclarer votre litige pendant la durée de validité de la présente garantie ;
  - afin que nous puissions analyser les informations transmises et vous faire part de notre avis sur l'opportunité des suites à donner à votre litige, vous devez recueillir notre accord préalable AVANT de saisir une juridiction, d'engager une nouvelle étape de la procédure ou d'exercer une voie de recours ;
  - les intérêts en jeu doivent être supérieurs à 250 € TTC à la date de déclaration du litige pour bénéficier de notre accompagnement au judiciaire ;
  - vous devez avoir contracté et maintenu en vigueur les assurances légales obligatoires vous incombant ;
  - aucune garantie de responsabilité civile n'est susceptible d'assurer la défense de vos intérêts pour le litige considéré ;
  - vous ne devez faire aucune déclaration inexacte sur les faits, les événements ou la situation qui sont à l'origine du litige ou plus généralement sur tous les éléments pouvant servir à la résolution du litige. A défaut, vous seriez entièrement déchu de tout droit à garantie pour le litige considéré ;
  - vous vous engagez à transmettre à Juridica tout document que nous serons amenés à vous demander, à nous faire connaître les éventuels autres assureurs pouvant intervenir dans la gestion du litige et dans son indemnisation et à nous déclarer toute somme perçue ou à percevoir au titre du litige. A défaut, sauf cas fortuit ou cas de force majeure, nous pourrions mettre à votre charge une indemnité proportionnelle au préjudice qui peut en résulter pour nous.
  - pour l'Aide à la résolution des litiges, vous êtes garanti dans la limite d'un litige par année d'assurance et par domaine de garantie.
- Par ailleurs, tout changement, toute modification ou toute transformation de la présente notice d'information valant conditions

**générales intervenant après la prise d'effet de votre garantie vous seront notifiés et vous serez opposables, sauf refus de votre part notifié par lettre recommandée avec avis de réception valant résiliation de votre garantie.**

#### 7.2. La territorialité :

Les garanties d'aide à la résolution des litiges vous sont acquises pour les litiges relevant de la compétence d'un tribunal de France, des DOM ou de Monaco, et dont l'exécution des décisions rendues s'effectue également dans un de ces pays.

#### 7.3. Déclaration du litige et information de Juridica :

Dans votre propre intérêt, vous devez nous déclarer votre litige par téléphone, au numéro figurant au Certificat d'adhésion de votre contrat, dès que vous en avez connaissance, en nous communiquant notamment : les références du contrat n° 7072583104 et la date de prise d'effet de votre garantie ; les coordonnées précises de votre adversaire ; les références de tout autre contrat susceptible de couvrir votre litige ; un exposé chronologique des circonstances de votre litige, toutes pièces permettant d'établir la matérialité des faits ainsi que tous renseignements et documents utiles à l'instruction du dossier.

Par ailleurs, vous devez nous transmettre, dès réception, tous avis, lettres, convocations, actes d'huissiers, assignations et pièces de procédure qui vous seraient adressés, remis ou signifiés.

Cette rapidité est importante pour préserver vos droits et actions.

#### 7.4. En cas de désaccord sur l'analyse du litige ou les suites à donner :

Après analyse des informations transmises, nous envisageons l'opportunité des suites à donner à votre litige à chaque étape significative de son évolution. Nous vous en informons et en discutons avec vous.

En cas de désaccord entre vous et nous sur le fondement de votre droit ou sur les mesures à prendre pour régler le litige, vous pouvez selon les dispositions de l'article L. 127-4 du Code des assurances :

- soit soumettre cette difficulté à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord ou désignée à défaut, par le Président du Tribunal de Grande Instance ; nous prenons en charge les frais exposés pour la mise en œuvre de cette action ; cependant le Président du Tribunal de Grande Instance peut les mettre à votre charge s'il considère que vous avez mis en œuvre cette action dans des conditions abusives ;

- soit exercer l'action, objet du désaccord, à vos frais. Dans ce cas, si vous obtenez une solution définitive plus favorable que celle proposée par nous ou la tierce personne citée ci-dessus, nous vous remboursons les frais et honoraires que vous avez engagés pour cette action **dans les conditions et limites prévues au chapitre 7 « Les conditions et modalités de notre intervention » du présent document.**

#### 7.5. En cas de conflit d'intérêts

En vertu de l'article L. 127-5 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 la limite des montants maximums de prise en charge des frais non tarifés et honoraires d'avocat et selon les conditions et limites prévues au chapitre 7 « Les conditions et modalités de notre intervention » du présent document.**

#### 7.6. La prise en charge financière

##### 7.6.1. Nature des frais pris en charge

En cas de litige garanti, nous prenons en charge : les coûts de procès-verbaux de police ou de gendarmerie **que nous avons engagés** ; les coûts de constat d'huissier **que nous avons engagés** ; les honoraires et frais d'expert **que nous avons engagés, ou qui résultent d'une expertise diligentée sur décision de justice, et à l'exception de ceux portant sur la fixation, la modification, ou la révision du loyer** ; la rémunération des médiateurs **que nous avons engagés** ; les dépens y compris ceux qui sont mis à votre charge par le juge ; les honoraires et les frais non tarifés d'avocat.

**En cas de litige, nous ne prenons pas en charge : les frais proportionnels mis à votre charge en qualité de créancier par un huissier de justice ; les honoraires de résultat des mandataires, quels qu'ils soient, fixés en fonction de l'intérêt en jeu ou en fonction du résultat définitif ou espéré des démarches engagées ; les frais irrépétibles engagés par la partie adverse et mis à votre charge par le juge ; les frais et honoraires des enquêteurs de droit privé (détectives privés) ; les frais et honoraires d'un avocat postulant ; les consignations pénales ; les frais de consultation ou d'actes de procédure réalisés avant la déclaration de litige, sauf s'il y a urgence à les avoir demandés ; les frais et honoraires liés à une question prioritaire de constitutionnalité ; les frais et honoraires d'expertise judiciaire liés à une fixation, une modification ou à une révision du loyer.**

##### 7.6.2. Montants de prise en charge

###### 7.6.2.1. Montants maximums de prise en charge financière

**En phase amiable**, notre prise en charge maximale par litige garanti est limitée à **700 € TTC**. **En phase judiciaire**, notre prise en charge maximale

par litige garanti est limitée à **5 000 € TTC**. Pour l'indemnisation du préjudice subi en cas d'utilisation frauduleuse des données personnelles, notre prise en charge maximale par litige garanti et par an est limitée à **1 500 € TTC**. Pour la mise en relation avec un prestataire en vue d'un nettoyage ou d'un noyage des informations préjudiciables en cas d'atteinte à votre e-réputation, notre prise en charge maximale par litige garanti et par an est limitée à **1 500 € TTC (dont 1000€ TTC pour les opérations de noyage)**.

**7.6.2.2. Montants maximums TTC de prise en charge des frais non tarifés et honoraires d'avocat au judiciaire**

<b>MONTANTS MAXIMUMS TTC DE PRISE EN CHARGE DES FRAIS NON TARIFÉS ET HONORAIRES D'AVOCAT EN PHASE JUDICIAIRE</b>		
Les montants indiqués ci-dessous comprennent les frais de secrétariat, de déplacements et de photocopies. Ils sont indexés, sont calculés sur une TVA de 20 %, et peuvent varier en fonction de la TVA en vigueur au jour de la facturation.		
Les sommes remboursées à ce titre s'imputent sur les montants maximums de prise en charge pour l'aide à la résolution des litiges exprimés ci-avant.		
<b>ASSISTANCE</b>		
- Assistance à expertise judiciaire – Assistance à mesure d'instruction – Recours précontentieux en matière administrative – Représentation devant une commission administrative, civile ou disciplinaire	330 €	Par intervention
- Assistance à transaction définitive ayant abouti à un protocole signé par les parties (y compris médiation ou conciliation sauf en matière prud'homale)	Le montant à retenir est celui qui aurait été appliqué si la procédure avait été menée à son terme devant la juridiction concernée	Par affaire
<b>PREMIERE INSTANCE</b>		
Recours gracieux - Requête	540 €	Par ordonnance
Référé	460 €	
Juge de proximité ayant abouti à une décision définitive	670 €	Par affaire
Tribunal de police sans constitution de partie civile de l'assuré	340 €	
Tribunal de grande instance – Tribunal des affaires de sécurité sociale – Tribunal du contentieux de l'incapacité	1100 €	
Tribunal de commerce – Tribunal administratif	1000 €	
Conseil de prud'hommes : - bureau de conciliation (si la conciliation a abouti) - bureau de conciliation et bureau de jugement (si la conciliation n'a pas abouti)	500 € 1000 €	Par affaire
CIVI après saisine du tribunal correctionnel, de la Cour d'assises ou suite à un protocole d'accord avec le FGA	330 €	
Autres juridictions de première instance (y compris le juge de l'exécution)	730 €	
<b>APPEL</b>		
En matière pénale	830 €	Par affaire
Toutes autres matières	1150 €	
<b>HAUTES JURIDICTIONS</b>		
Cour d'assises	1660 €	Par affaire (y compris les consultations)
Cour de cassation - Conseil d'Etat - Cour européenne des droits de l'homme - Cour de justice de l'Union européenne	2610 €	

La prise en charge des frais non tarifés et honoraires d'avocat s'effectue selon les modalités suivantes :

- soit nous réglons directement l'avocat qui a été saisi sur justificatifs de la procédure engagée, de la décision rendue et sur présentation d'une délégation d'honoraires que vous avez signée ;

- soit, à défaut de cette délégation, vous réglez toutes taxes comprises les frais et honoraires de l'avocat saisi et nous vous remboursons sur présentation de la décision rendue, du protocole signé ou des démarches effectuées d'une part et d'une facture acquittée d'autre part.

Lorsque vous avez avec plusieurs personnes un même litige contre un même adversaire et que vous avez confié à un même avocat la défense de ces intérêts communs, nous vous remboursons au prorata du nombre d'intervenants dans ce litige **dans la limite des montants définis ci dessus**.

Quand le litige est porté devant des juridictions étrangères, le montant retenu est celui de la juridiction française équivalente. A défaut, le montant applicable est celui du niveau de juridiction concerné.

La partie adverse peut être tenue de vous verser des indemnités au titre des dépens ou en application des dispositions de l'article 700 du Code de procédure civile ou son équivalent devant les autres juridictions. Le Code des assurances nous permet alors de récupérer ces sommes **dans la limite des frais et honoraires que nous avons engagés dans votre intérêt**.

Ce principe de récupération de sommes s'appelle subrogation. Néanmoins, si vous justifiez de frais et honoraires restés à votre charge et exposés dans le cadre dudit litige, vous récupérez ces indemnités en priorité.

## 8. La vie du contrat

### 8.1. Prise d'effet et la durée de votre contrat :

Elle vous est acquise à compter du jour de la souscription du contrat Protection E-réputation n° 7072583104. La durée de votre garantie est annuelle, elle se renouvelle chaque année à l'échéance anniversaire, par tacite reconduction, sauf en cas de résiliation prévue au chapitre 8.3.

### 8.2. Les règles de preuve en cas de souscription par Internet

Il est expressément convenu entre vous et nous que les règles de preuve visées ci-dessous régissent les rapports entre les parties.

Toute opération ainsi réalisée par l'adhérent (validation d'une demande d'adhésion, consultation, gestion, saisie de données, etc....) après authentification dans les conditions susvisées, est réputée émaner de l'adhérent lui-même.

Par ailleurs, il est admis notamment que le fait de cocher la case : « Je reconnais avoir lu et accepté les conditions d'adhésion à l'Assurance Protection E-réputation ainsi que la notice d'information » manifeste l'acceptation par l'adhérent des Conditions Générales mises à sa disposition par l'assureur. De surcroît, il est admis que le fait pour l'adhérent de valider toute opération proposée sur le site internet ou de cocher toute autre case (prise d'effet des garanties, etc....) manifeste son consentement.

En cas de contestation, les enregistrements informatiques ou leur reproduction sur un support informatique ou papier constitueront la preuve de la réception par l'adhérent des informations portées à sa connaissance par l'intermédiaire et l'assureur, ainsi que la preuve de son consentement à la réalisation de l'opération.

Par conséquent, les enregistrements informatiques ou leur reproduction sur un support informatique ou papier pourront être utilisés dans le cadre de toute procédure judiciaire ou autre et seront, bien entendu, opposables entre les parties.

### 8.3. Droit de renonciation en cas de fourniture à distance d'opérations d'assurance :

Constitue une fourniture d'opération d'assurance à distance, telle que définie par l'article L. 112 2 1 du Code des assurances, la fourniture d'opérations d'assurance auprès d'un adhérent, personne physique, qui agit en dehors de toute activité commerciale ou professionnelle, dans le cadre d'un système de vente ou de prestation de services à distance organisé qui, pour ce contrat, utilise exclusivement des techniques de communication à distance jusqu'à, y compris, la conclusion du contrat.

Il est précisé que, conformément aux dispositions de l'article L. 112-2-1 du Code des assurances, les règles concernant la fourniture d'opération d'assurance à distance :

- ne s'appliquent qu'au premier contrat, pour les contrats à durée déterminée suivis d'autres contrats de même nature, échelonnés dans le temps, sous condition que pas plus d'un an ne se soit écoulé entre deux contrats ;

- ne s'appliquent qu'en vue et lors de la conclusion du contrat initial, pour les contrats renouvelables par tacite reconduction.

Si le contrat a été conclu à votre demande en utilisant une technique de communication à distance ne permettant pas la transmission des informations précontractuelles et contractuelles sur un support papier ou sur un autre support durable, nous devons exécuter ces obligations de communication immédiatement après la conclusion du contrat.

Si vous concluez à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de votre activité commerciale ou professionnelle un contrat à distance, vous êtes informé que vous disposez d'un délai de trente (30) jours calendaires révolus pour renoncer et ce, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalité. Ce délai commence à courir à compter du jour où vous recevez les conditions contractuelles et les informations conformément à l'article L. 121-20-11 du Code de la consommation.

Si vous souhaitez exercer cette faculté dans les conditions susvisées, vous devez retourner une lettre de renonciation, par recommandé avec demande d'avis de réception, avant l'expiration de ce délai de trente jours à l'adresse suivante : Gras Savoye - Protection E-réputation - TSA 34287 - 77283 AVON CEDEX.

Vous pouvez utiliser le modèle de lettre, inséré dans la présente notice d'Information valant Conditions Générales, dûment complété par vos soins :

« Je soussigné [nom, prénom de l'adhérent], demeurant [adresse], déclare renoncer, en application des dispositions de l'article L. 112-2-1 du Code des assurances, à mon adhésion au contrat Protection E-réputation n° 7072583104 [numéro d'adhésion], effectuée en date du ... [date indiquée dans le bulletin d'adhésion] ». A cet égard, vous êtes informé que, si vous exercez votre droit de renonciation, vous serez tenu au paiement proportionnel du service financier effectivement fourni, à l'exclusion de toute pénalité, soit un montant calculé selon la règle suivante : (montant de la cotisation annuelle du contrat x nombre de jours garantis) / 365.

Par dérogation, ce droit de renonciation ne s'applique pas aux contrats exécutés intégralement par vous et nous à votre demande expresse avant que vous n'exerciez votre droit de renonciation.

### 8.4. Résiliation :

**Vous** pouvez résilier votre contrat dans les cas et conditions suivants : à l'échéance annuelle : vous devez adresser à Gras Savoye Protection E-réputation - TSA 34287 - 77283 AVON CEDEX une notification de résiliation, par lettre recommandée avec avis de réception, au plus tard deux (2) mois avant la date d'échéance de votre adhésion ; en cas de révision de cotisation faisant suite à une modification du tarif : vous disposez de la faculté de résilier votre contrat dans un délai de trente (30) jours suivant la date à laquelle vous en êtes informé. Cette résiliation prend effet un mois après que Gras Savoye ait réceptionné votre notification ; ainsi que dans les autres cas prévus par le code des assurances (modification de votre situation, redressement ou liquidation judiciaire de l'assureur, ...).

Nous pouvons résilier votre adhésion, par lettre recommandée adressée à votre dernier domicile connu : à l'échéance annuelle : nous devons vous adresser la notification de résiliation au plus tard deux (2) mois avant la date de l'échéance principale de votre souscription ; en cas de sinistre, c'est-à-dire après la survenance d'un litige : la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai d'un mois à dater de la notification qui vous est faite ; ainsi que dans tous les autres cas prévus par le Code des Assurances : omission ou inexactitude dans la déclaration du risque (art. L.113-9) ; non-paiement des cotisations (art.L.113-3), aggravation du risque (art.L.113-4).

### 8.5. Prescription :

Conformément aux dispositions prévues par l'article L.114-1 du Code des assurances, 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 : en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où nous en avons eu connaissance, en cas de sinistre, que du jour où vous en avez eu connaissance, sous réserve que vous prouviez l'avoir ignoré jusque-là.

Quand votre action contre nous 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 vous ; où vous l'avez indemnisé. Conformément à l'article L.114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription\* constituées par : toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ; tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ; toute reconnaissance par nous du droit à votre garantie, ou toute reconnaissance de dette de votre part envers nous ; la demande d'aide juridictionnelle qui dure jusqu'au moment où le bureau d'aide juridictionnelle rend une décision définitive. Elle est également interrompue par : la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ; l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception

adressée par : nous à vous en ce qui concerne l'action en paiement de la prime ; vous à nous en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. Conformément à l'article L.114-3 du Code des assurances, 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. »

#### **8.6. Loi informatiques et libertés**

Conformément à l'article 32 de la loi du 6 Janvier 1978, Juridica, en sa qualité de responsable de traitement, vous informe que :

- les réponses aux questions qui vous sont posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences pourront également être utilisées dans la mesure où elles seraient nécessaires à la gestion ou à l'exécution des autres contrats souscrits auprès de Juridica.

- la finalité du traitement est la souscription, la gestion y compris commerciale et l'exécution du contrat d'assurance mais que vos données pourront également être utilisées dans la mesure où elles seraient nécessaires à la gestion ou à l'exécution des autres contrats souscrits auprès de Juridica.

- les destinataires des données vous concernant sont principalement les collaborateurs de Juridica mais aussi ses intermédiaires, prestataires, réassureurs et organismes professionnels habilités.

- Juridica est soumis aux obligations légales issues principalement du Code Monétaire et Financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, qu'à ce titre, il met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à une mesure de gel des avoirs conformément à l'autorisation unique donnée par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) le 16 Juin 2011.

- vos données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance, pour lequel la CNIL a autorisé Juridica à le mettre en œuvre conformément à l'autorisation unique en date du 17 Juillet 2014. Ce traitement pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

- en sa qualité d'assureur, Juridica peut effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté soit au moment de la souscription du contrat d'assurance, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux conformément à l'autorisation unique donnée par la CNIL en date du 23 Janvier 2014.

- vos données personnelles pourront également être utilisées par Juridica dans le cadre de traitements qu'il met en œuvre et dont l'objet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de ses futurs produits d'assurance et offres de services.

- les données à caractère personnel vous concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'assureur établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne.

Des garanties sont prises par Juridica pour assurer un bon niveau de protection de ces données.

En vous rendant sur le site [juridica.fr](http://juridica.fr), à la rubrique « données personnelles », vous trouverez plus de détails sur la finalité de ces accessibilités aux données, les pays de localisation des destinataires et sur les garanties de sécurité prises. En vous adressant à « JURIDICA – 1 Place Victorien Sardou 78166 Marly le Roi Cedex », vous pouvez :

- demander une communication, par voie postale, des renseignements sur « les données personnelles »,

- exercer votre droit d'accès et de rectification sur l'ensemble des données vous concernant.

En ce qui concerne l'outil de veille E-réputation Osculteio, les données que vous renseignez ainsi que celles associées à votre nom restent totalement confidentielles. Vous pouvez exercer votre droit informatique & liberté à l'adresse suivante : Société CIL - iProtego SAS 13 rue trigance 13002 Marseille ou par mail : [contact@iprotego.com](mailto:contact@iprotego.com).

#### **8.7. Les insatisfactions :**

CA CONSUMER FINANCE a la volonté de vous apporter en permanence la meilleure qualité de service. Toutefois des insatisfactions ou des désaccords peuvent survenir au cours de notre relation.

1. Réclamation liée à l'adhésion de votre contrat d'assurance Protection E-réputation : Si votre réclamation concerne l'adhésion au contrat d'assurance Protection E-réputation votre contrat, nous vous invitons à vous rapprocher du souscripteur de ce contrat d'assurance, CA CONSUMER FINANCE- Rue du Bois Sauvage - 91038 EVRY Cedex.

2. Réclamation liée à une prestation de JURIDICA : vous pouvez faire appel au service Réclamations en écrivant à l'adresse suivante : JURIDICA - Service Réclamation - 1 place Victorien Sardou 78166 Marly-le-Roi cedex en précisant le nom et le numéro de votre contrat. 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 recommandation ACPR 2015-R-03 du 26 février 2015 (sauf circonstances particulières dont nous vous tiendrons informé).

Dans l'hypothèse où aucune solution n'est trouvée, vous pouvez 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 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.