

GUIDE
DES SERVICES

CLIENTÈLE PRIVÉE
BY HISCOX

PROTECTION JURIDIQUE

VOTRE CLIENT
PEUT COMPTER
SUR NOUS



Qu'est ce que la Protection Juridique Hiscox ?

Pour tout litige auquel votre client peut être confronté, Hiscox met à sa disposition un ensemble de prestations au titre de son contrat d'assurance Habitation Clientèle Privée by Hiscox.



Votre client dispose, pour tout litige auquel il peut être confronté, d'**un service de protection juridique afin de l'accompagner à tous les stades de la résolution de son problème** : depuis l'information juridique préalable, l'aide à la constitution du dossier, la gestion amiable, jusqu'à la totale résolution judiciaire du conflit si nécessaire.

ACCOMPAGNEMENT

Nous accompagnons votre client à chaque étape du litige :



Renseignements juridiques

En prévention de tout litige

- 1. Information de l'assuré sur ses droits.**
- 2. Aide à la rédaction de courrier :**
 - lettre de réclamation à un prestataire,
 - lettre de réponse à un client mécontent...



Gestion amiable

- 1. Accompagnement de l'assuré** pour constituer le dossier et effectuer les démarches nécessaires.
- 2. Prise en charge des éventuels frais d'expertise.**
- 3. Intervention amiable et tentative de résolution du litige** sur un délai de 6 à 12 mois.



Accompagnement dans la phase judiciaire

- 1. Libre choix de l'avocat par l'assuré** ou recommandation, sur demande écrite, des spécialistes les plus adaptés.
- 2. Prise en charge des coûts :** Frais et honoraires d'avocats, expertises, huissiers...



Suivi des décisions de justice

- 1. Suivi jusqu'à la parfaite exécution des décisions.**
- 2. En cas d'exécution forcée, assistance d'un huissier.**

DOMAINES COUVERTS

Nous couvrons de nombreux domaines :



Social

Exécution ou rupture du contrat de travail, employeur et/ou employé, activité de chambre ou table d'hôte.

CAS CONCRET :

Votre cliente veut licencier son employé de maison suite à une faute professionnelle.



Fiscalité

Rectification ou recouvrement des impôts sur le revenu, taxe foncière ou d'habitation, revenus fonciers ou du capital.

CAS CONCRET :

Suite à une erreur de l'administration fiscale, votre client en profession libérale se voit demander de payer le double d'impôts sur le revenu.



Consommation

Achat et location de biens meubles, d'objets d'art, prestation de voyage et transport, achat d'animaux.

CAS CONCRET :

Votre client ne parvient pas à annuler l'achat d'une œuvre d'art dont l'authenticité a été invalidée après achat par un expert.



Personne

Atteinte à la réputation digitale, usurpation d'identité, atteinte à la vie privée et droit à l'image, erreur médicale, agression et insulte.

CAS CONCRET :

Votre client est calomnié sur les réseaux sociaux par une ancienne employée licenciée.



Famille

Succession, libéralité, donation au cours d'un legs, séparation, changement de régime matrimonial, filiation.

CAS CONCRET :

Suite au décès d'un ascendant, votre client est confronté à un conflit familial autour d'un héritage conséquent.



Immobilier

Litige avec syndicat de copropriétaires, voisin, entreprise de travaux, locataire, chambre d'hôte, réception et séminaire.

CAS CONCRET :

Un voisin en étage supérieur fait installer une nouvelle salle de bain et fait courir par sa négligence en matière de protection un risque au patrimoine de votre client.

EXEMPLE

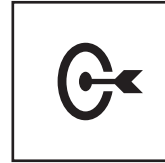


SITUATION

Le recours suite à un dégât des eaux

Votre client est désarmé.
Le dégât des eaux qu'il subit dans sa salle de bain toute neuve n'est pas couvert par son contrat dommages habitation : il est dû à une malfaçon.

Hiscox oriente votre client vers le service de protection juridique dédié pour résoudre son problème.



RÉSOLUTION

Étape 1

La protection juridique organise une **première expertise amiable contradictoire**.

Elle convoque l'entreprise intervenue sur l'ouvrage afin d'établir l'origine des désordres, les responsabilités qui en découlent et d'évaluer le montant de la remise en état.

Étape 2

L'origine des désordres est avérée mais l'entreprise conteste sa responsabilité :

- La protection juridique organise le **recours judiciaire** en transmettant le dossier à l'avocat choisi par le client.
- La protection juridique prend en charge l'intégralité des **17 500€ de frais et honoraires engendrés par la procédure** avec des plafonds adaptés selon les niveaux de juridictions et les étapes.
- L'entreprise est finalement condamnée. Elle doit verser 28 000€ pour rembourser la mise en conformité et la réparation de la salle de bain que le client avait fait réaliser par un autre artisan après le passage de l'expert, ainsi que les 2 400 € d'indemnisation pour le préjudice subi.
- La protection juridique suit le dossier jusqu'à la **parfaite exécution du jugement** (paiement effectif des indemnités), pouvant aller jusqu'à l'exécution forcée si l'entreprise refuse de procéder au règlement.

NOTRE PARTENAIRE SPÉCIALISTE

Hiscox a sélectionné **Cfdp**, pour sa haute spécialisation, sa qualité de service, son indépendance et son réseau d'une trentaine de bureaux de proximité en France.

Afin d'assurer à vos clients une protection optimale, **Cfdp se base sur une définition très étendue du litige et couvre les frais de justice sans seuil d'intervention, jusqu'à 50 000 €**, avec des plafonds élevés et adaptés aux différentes interventions et juridictions.

Proactive, Cfdp s'engage à analyser les demandes sous 3 jours.

Dans le cadre de la gestion amiable du litige, elle joue également **un rôle de médiateur et trouve souvent une solution dans un délai de 6 à 12 mois.**

CONTACTS



Par téléphone

Du lundi au vendredi de 09h00 à 19h00

- En France : 04 68 73 63 83
- Depuis l'étranger : +33(0)4 68 73 63 83
précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international



Par e-mail : hiscox@cfdp.fr



CFDP Assurances

Centre de Gestion et d'Expertise

569 rue Félix Trombe

Tecnosud

CS 60 011

66028 Perpignan Cedex



38 avenue de l'Opéra 75002 Paris
T 0810 50 20 10
F 0810 00 71 02
E hiscox.info@hiscox.fr
www.hiscox.fr