



# Votre convention

## Information juridique Particuliers



### SERVICE D'INFORMATION JURIDIQUE

SMACL Assurances, à l'écoute de ses assurés, met en place un **service d'information juridique** ayant vocation à apporter réponse à toutes vos interrogations relevant de votre vie privée sur les domaines précisés ci-après :

#### Domaines de droit :

##### LE VÉHICULE

- l'achat d'un véhicule
- l'entretien d'un véhicule
- la location d'un véhicule
- la réglementation des véhicules
- les infractions routières

##### LE LOGEMENT

- la location immobilière
- l'accès à la propriété et le financement
- l'achat ou la vente d'un bien immobilier
- la construction
- l'indivision, l'usufruit, et la nue-propriété
- les relations de voisinage
- le lotissement
- l'assainissement

##### L'EMPLOI

###### Dans le secteur privé

- les différents contrats
- le salarié en activité
- la maladie professionnelle ou l'accident du travail
- les difficultés rencontrées par le salarié dans l'exercice de son emploi
- l'employé(e) de maison ou l'assistante maternelle
- le chômage
- la retraite

###### Dans le secteur public

- le fonctionnaire titulaire
- la retraite de l'agent titulaire
- la retraite de l'agent non-titulaire ou contractuel

##### LES DROITS EN MATIÈRE MÉDICALE

- les obligations et la responsabilité médicale
- l'expertise médicale
- les recours en matière médicale
- les soins de santé et les remboursements

##### VIE PRATIQUE

- enseignement
- état civil et documents administratifs
- les animaux
- la protection de la vie privée
- la responsabilité de la poste

##### LA CONSOMMATION

- la responsabilité civile
- les abonnements
- les assurances
- les achats
- le déménagement
- les voyages et les loisirs
- le crédit immobilier
- le crédit à la consommation
- le compte bancaire
- l'assurance vie

##### JUSTICE

- le domaine routier
- le domaine pénal
- le domaine civil
- le domaine administratif
- les acteurs de la justice
- les aides financières

##### FAMILLE

- le mariage
- le divorce ou la séparation
- le pacs
- le concubinage
- les enfants
- la protection des mineurs et des majeurs
- le décès / la succession
- les donations, testaments et legs

##### FISCALITÉ

- les différents impôts des particuliers
- la taxe sur la valeur ajoutée (TVA)
- les relations avec l'administration fiscale

#### Ce service vous apporte :

- > une assistance au quotidien et un gain de temps dans la recherche d'information ;
- > la possibilité de recevoir un courrier type suite à l'appel téléphonique ;
- > la fiabilité et la pertinence des informations délivrées quelle que soit l'évolution du droit ;
- > des réponses simples, immédiates et traitées en toute confidentialité ;
- > un accès à des juristes experts qualifiés et formés en permanence.

### SOURCES D'INFORMATIONS JURIDIQUES

Pour garantir la livraison d'une information juridique de qualité, les juristes qualifiés ont accès aux sources d'informations suivantes :

- > **base de données métiers** (droit professionnel et privé) comportant plus de 2 500 fiches de synthèses interactives régulièrement enrichies et mises à jour par des conseillers juristes, via un process très structuré en interne ;
- > **bibliothèque multimédia** composées d'abonnements multipostes (éditions législatives, Dalloz, etc.), d'accès à une sélection contrôlée de sites juridiques et d'informations accessibles via internet pour une meilleure efficacité ;
- > **publications spécialisées** essentiellement utilisées pour la veille juridique et la mise à jour de la base de connaissances.

Les juristes bénéficient de formations continues dans différents domaines de spécialisation tout au long de l'année.

## INFORMATION JURIDIQUE PAR TÉLÉPHONE

Bénéficient de l'information juridique par téléphone et par internet les assurés ayant souscrit, auprès de SMACL Assurances, le **contrat Habitation**.

**Par bénéficiaire on entend l'assuré désigné au contrat.**

### TRAITEMENT DES APPELS TÉLÉPHONIQUES :

SMACL Assurances s'engage à :

- valider l'accès au service (via le numéro d'assuré et la validité du contrat) ;
- créer un dossier par le juriste ;
- consigner la question et la réponse apportées ;
- rechercher l'information et rappeler l'assuré si nécessaire ;
- envoyer des documents types.

Un appel peut donner lieu à la création de plusieurs dossiers, notamment lorsque les questions/thèmes sont différents. Un dossier est clos lorsque l'information est apportée. En cas de rappel d'un assuré sur un dossier clos (nouvelles questions, etc.), un nouveau dossier est ouvert. Le dossier fait l'objet d'une consignation, synthèse de l'entretien entre le juriste et l'assuré. Cette synthèse comprend l'exposé des faits présentés oralement, les réponses apportées oralement et, si nécessaire, les éléments de fond documentaire indiqués par le juriste au regard des éléments fournis. Ces éléments serviront à alimenter les bases de données métiers.

## CAS D'EXCLUSIONS DE LA PRESTATION

Le service d'information juridique exclut :

- tout conseil tel que défini à l'article 54 de la loi n°71-1130 du 31 décembre 1971 ;
- toute consultation juridique personnalisée ou tout examen de cas particuliers ;
- toute étude ou réponse écrite ;
- toute prise en charge de frais de rémunération de services ou de garanties, de même que toute avance de fonds ;
- concernant le domaine particulier des renseignements financiers, toute étude comparative sur la qualité des contrats, services, taux pratiqués par les établissements financiers, et toute prestation ou exposé préférentiel d'un produit particulier par rapport à un autre.

Les informations délivrées par le service d'information juridique ne peuvent aucunement se substituer aux intervenants habituels que sont les conseils juridiques tels que les avocats.

## DISPONIBILITÉS DU SERVICE

### Par téléphone

Le service d'information juridique par téléphone est assuré du lundi au vendredi de 8 h à 19 h sans interruption et le samedi de 8 h à 12 h, hors fermetures exceptionnelles.

 **N°Cristal 09 86 03 04 06**

APPEL NON SURTAXE

[smacl.fr](https://www.smacl.fr)



**05 49 32 56 56** (prix d'un appel local)

**SMACL ASSURANCES SA** - Société anonyme au capital de 138 801 048 euros, entreprise régie par le Code des assurances, RCS Niort n°833 817 224. Siège social : 141, avenue Salvador-Allende - CS 20000 - 79031 NIORT CEDEX 9.



01/2024 - Conception : Direction développement et communication SMACL Assurances.

