

PROTECTION JURIDIQUE



TABLE DES MATIERES

ARCES ET SON ENGAGEMENT	3
LES VALEURS	4
LES PRODUITS	5-12
L'ARTICLE 1	5
PJ AUTO ARTICLE 1	6
PJ APRÈS-INCENDIE ARTICLE 1	7
LES PJ VIE PRIVÉE	8-11
PJ VIE PRIVÉE ARTICLE 1	9
PJ SAFETY DAILY LIFE	10
PJ SAFETY ALL IN LIFE	11
PJ MIXTE	12
PJ SAFETY BUSINESS	13
LES EXCLUSIONS	15
INFORMATIONS PRENEUR	18

ARCES

Arces est la **marque Protection Juridique du Groupe P&V**.

Arces gère plus de 25000 dossiers sinistres chaque année, grâce à ses équipes francophone et néerlandophone, composées d'une quarantaine de collaborateurs.

Arces est un acteur bien positionné sur le marché belge de l'assurance Protection Juridique. Sa PJ Auto Article 1 remporte d'ailleurs **depuis 2013 le Trophée Decavi** de la meilleure protection juridique auto du marché belge!



NOTRE ENGAGEMENT

Arces met tout en œuvre pour défendre au mieux vos intérêts et vous apporter toute l'**aide nécessaire** dans le cadre d'une éventuelle procédure **judiciaire**.



LA GESTION J+2

Arces réagit endéans les **2 jours ouvrables** à toute communication relative à un de vos dossiers sinistres.



LA TRANSPARENCE

Un **outil informatique ultra simple** est au coeur de notre relation avec nos intermédiaires en assurances. Grâce à notre logiciel, ils peuvent suivre en direct, **24h24** et où qu'ils soient l'évolution de vos sinistres.



LA GESTION DYNAMITE

Notre objectif: vous apporter des **solutions rapides** et emplies de bon sens, de qualité et de pragmatisme. En proposant un **contact personnalisé**, direct, convivial avec, par exemple, une rencontre entre nos gestionnaires et les victimes d'un dommage corporel.

L'ARTICLE 1 UN LABEL!

Un label depuis plus de 5 ans !

” L'ARTICLE 1

La garantie la meilleure du marché

Nous souhaitons proposer la meilleure garantie Protection Juridique. Si un assuré trouve sur le marché belge une police Protection Juridique qui lui offre de meilleures conditions d'intervention dans le cadre du règlement de son sinistre, **nous nous engageons à lui octroyer les mêmes conditions.** ”



PJ Auto Article 1
élu meilleur produit
Protection Juridique
depuis 2013.

<http://www.arces.be/a-propos-arces/trophees-decavi>



3 formules au choix :

FORMULE CLASSIQUE

soit un seul véhicule

FORMULE FAMILLE

soit tous les véhicules du ménage

FORMULE FLOTTE

soit tous les véhicules de la flotte appartenant à une personne morale

Madame Laschet souhaite passer de paisibles vacances en Allemagne. Alors qu'elle se rend sur son lieu de villégiature, elle se fait violemment heurter par un véhicule brûlant un feu rouge et prenant la fuite. Heureusement, un témoin relève le N° de plaque du véhicule fuyard et le communique à notre assurée qui dépose plainte auprès des autorités allemandes. Après avoir identifié l'assureur du responsable sur base du N° de plaque, Arces le met en demeure. Celui-ci prend contact avec son client mais ce dernier conteste toute implication et l'assureur refuse dès lors de procéder à l'indemnisation malgré le témoignage fourni. Après négociations avec l'assureur adverse, Arces arrive à obtenir l'indemnisation complète de Mme Laschet, celle-ci récupère la remise en état de son véhicule qui s'élève à 5.350€.

Matières assurées	Montants assurés*
Défense pénale	125.000€
Recours civil (extracontractuel)	125.000€
Défense civile (extracontractuelle)	125.000€
Litiges contractuels	125.000€
Litiges administratifs	125.000€
Insolvabilité des tiers	25.000€
Avance de fonds (dommages au véhicule assuré)	25.000€
Avance de fonds (dommages corporels)	25.000€
Caution pénale	25.000€
Paiement de la franchise RC	125.000€
Rapatriement du véhicule	25.000€
Frais de déplacement et de séjour pour comparaître devant une juridiction étrangère	125.000€

* Montants renseignés à titre indicatif car application de l'ARTICLE 1.



VOTRE HABITATION, VOUS Y TENEZ ?

Imaginez maintenant qu'elle soit endommagée ou qu'elle vous cause, elle-même, des ennuis...

Un entrepreneur effectue des travaux chez vos voisins, il abîme par mégarde une tuyauterie sur son chantier, cause un dégât des eaux dans votre maison et refuse d'indemniser tous les dégâts.

Vous nous rentrez un devis de 4500€ HTVA. Arces mandate un expert afin de vous assister dans le cadre de votre recours. Après une expertise rondement menée, un accord est trouvé entre les parties: l'expert mandaté par l'assureur RC Exploitation de l'entrepreneur reconnaît la responsabilité de son client et un procès verbal d'expertise est établi entre les parties.

Matières assurées	Montants assurés*
Défense pénale	25.000€
Recours civil extracontractuel	25.000€
Litiges contractuels avec un assureur Incendie	25.000€

Honoraires de l'expert	
Dommage < 12.500,00€	Max. 5% TVAC
Dommage entre 12.500,01 € et 50.000,00 €	Max. 4% TVAC
Dommage entre 50.000,01 € et 124.000,00 €	Max. 3% TVAC
Dommage > 124.000,01 €	Max. 2% TVAC

* Montants renseignés à titre indicatif car application de l'ARTICLE I.



LES PROTECTIONS JURIDIQUES VIE PRIVÉE?

Arces vous propose 3 Protections Juridiques Vie Privée. De la PJ Vie Privée Article 1 à la PJ Safety All In Life, choisissez la formule qui répond à vos besoins!



	VIE PRIVÉE ARTICLE 1	SAFETY DAILY LIFE	SAFETY ALL IN LIFE
Clause Article 1 meilleure du marché	✓	-	-
Recours civil	✓ y compris recours en RC médical	✓	✓
Défense civile	✓	✓	✓
Défense pénale	✓	✓	✓
Contrat	✓ uniquement recours contre RC vie privée	✓	✓
Insolvabilité des tiers	✓	✓	✓
Caution pénale	✓	✓	✓
Droit administratif	-	✓	✓
Droit des personnes, famille	-	✓	✓
Succession / donation / testament	-	✓	✓
Droit fiscal	-	✓	✓
Droit social	-	-	✓
Avance de fonds	-	✓	✓
Immeubles et litiges locatifs pour bailleurs	-	-	✓
Droit réel	-	-	✓

Garanties incluses si souscription du Comfort Pack.



VOTRE TRANQUILLITE, VOUS Y TENEZ ?

Et si cette tranquillité était mise en jeu ?

Un automobiliste vous renverse pendant votre jogging. Vous souffrez d'une incapacité de travail. Arces mandate un médecin conseil et met en demeure l'assureur de la partie adverse qui mandate également un médecin conseil. Les deux médecins finissent par se mettre d'accord et nous rentrent leur rapport médical. Nous soumettons, avec votre accord, notre décompte à l'assureur adverse qui vous verse une indemnité de 9.500€.

Matières assurées	Montants assurés*
Défense pénale	125.000€
Recours civil extracontractuel et concours de responsabilités	125.000€
Recours usager faible	125.000€
Recours en responsabilité civile médicale	125.000€
Litiges contractuels avec un assureur RC Vie privée	25.000€
Défense civile	125.000€
Insolvabilité des tiers	25.000€
Caution pénale	25.000€

* Montants renseignés à titre indicatif car application de l'ARTICLE 1.



LA GARANTIE D'ÊTRE CORRECTEMENT ASSISTÉ EN CAS DE LITIGE RENCONTRÉ DANS VOTRE VIE PRIVÉE

Mme Lagrelotte fait appel à son chauffagiste: sa chaudière ne fonctionne plus. Celui-ci effectue une réparation. Le lendemain, la chaudière retombe en panne et le chauffagiste ne répond plus aux appels de notre assurée!

Arces mandate un expert qui effectue un premier passage seul: la faute professionnelle du chauffagiste est évidente. L'expert insiste et un nouveau passage sur place est fixé: il se fait assister en outre par un sapiteur, expert spécialisé en risque électrique. De mauvaise foi évidente, le chauffagiste tente de se décharger de sa responsabilité. Les experts lui démontrent qu'elle est bien engagée. L'expertise aboutit finalement à l'obligation pour le chauffagiste d'effectuer une réparation immédiate et la chaudière de Mme Lagrelotte re-fonctionne à nouveau dès le lendemain.

Matières assurées	Montants assurés
Recours civil et défense civile en matières extracontractuelles	100.000€
Défense pénale	100.000€
Recours en responsabilité civile médicale	100.000€
Recours civil et défense civile en matières contractuelles	25.000€
Droit de la consommation	25.000€
Avance de fonds	25.000€
Caution pénale	15.000€
Droit des successions, donations et testaments *	15.000€
Droit fiscal *	15.000€
Droit administratif *	15.000€
Insolvabilité des tiers	6.250€
Droit des personnes et de la famille *	1.000€
Divorce *	1.000€
Assistance psychologique suite à un dommage corporel ou à un décès de personne *	250€

*Garanties acquises en souscrivant le COMFORT PACK



PLUS QU'UN ACCÈS À LA JUSTICE POUR TOUS

Mr Bonté loue un appartement. Son locataire ne paye plus ses loyers. Mr Bonté nous transmet le dossier. Notre mise en demeure n'a pas l'effet escompté et nous mandations un avocat. Un jugement est rapidement obtenu: le bail est résilié aux torts du locataire. Malgré cela, le locataire refuse de partir! De notre côté, nous soutenons notre assuré jusqu'au bout: un huissier, accompagné d'un serrurier et de la police, se présente à l'appartement.

Après que le locataire ait été forcé de quitter les lieux, notre assuré retrouve donc son appartement libre et peut le relouer immédiatement.

Matières assurées	Montants assurés
Recours civil et défense civile en matières extracontractuelles	100.000€
Défense pénale	100.000€
Recours civil et défense civile en matières contractuelles	25.000€
Droit de la consommation	25.000€
Droit réel	25.000€
Avance de fonds	25.000€
Droit social	15.000€
Droit des personnes et de la famille	15.000€
Droit des successions, donations et testaments	15.000€
Droit fiscal	15.000€
Droit administratif	15.000€
Caution pénale	15.000€
Insolvabilité des tiers	6.250€
Divorce	1.000€



LA PJ MIXTE EST LA SOLUTION «PACKAGE» D'ARCES

Parmi les différents produits, combinez les garanties que vous souhaitez en **une seule police**, avec, à la clé, une **réduction de prime!**

EN ARTICLE 1



+



+



+



+



+



+





LA PJ SAFETY BUSINESS FIRST

Mr Berry est propriétaire d'une magnifique enseigne toute à la gloire du rock'n'roll. Un bus passe dans sa rue et endommage l'enseigne. Le bus quitte les lieux sans la moindre hésitation. Mr Berry a le réflexe de noter le numéro de plaque du véhicule. Une plainte est déposée.

Mr Berry fait appel à Arces dans le cadre de son assurance Protection Juridique professionnelle.

Arces adresse une mise en demeure à la société de bus dont le chauffeur nie et minimise les faits.

Arces obtient une copie du dossier répressif, implacable pour la partie adverse, une caméra ayant filmé les faits. Arces adresse une mise en demeure à l'adversaire qui indemnise immédiatement Mr Berry qui peut donc réparer son enseigne.

Matières assurées	Montants assurés
Défense pénale	100.000
Recours civil extracontractuel	100.000
Défense civile extracontractuelle	100.000
Défense disciplinaire	50.000
Contre-expertise après incendie	50.000
Caution pénale	25.000
Avance des fonds sur indemnités	25.000
Avance de la franchise RC	25.000
Matières immobilières	20.000
Litiges locatifs en tant que locataire	20.000
Insolvabilité des tiers	15.000
Recours contractuel	10.000



LA PJ SAFETY BUSINESS ALL IN

La société «Tous Travaux Electriques» emploie une quinzaine d'ouvriers. L'un d'eux, ayant fait l'objet d'un licenciement pour faute grave, entame une procédure judiciaire contre son employeur. Il conteste le motif de son licenciement.

La société «Tous Travaux Electriques» a souscrit chez ARCES une assurance «Safety Business - formule All in» et contacte Arces. Arces mandate immédiatement un avocat spécialisé en droit du travail. Ce dernier convainc le Tribunal du bien-fondé du licenciement.

Les frais importants générés par cette procédure judiciaire sont entièrement supportés par Arces, à l'entière satisfaction de son assuré.

Matières assurées	Montants assurés
Défense pénale	100.000
Recours civil extracontractuel	100.000
Défense civile extracontractuelle	100.000
Défense disciplinaire	50.000
Contre-expertise après incendie	50.000
Caution pénale	25.000
Avance des fonds sur indemnités	25.000
Avance de la franchise RC	25.000
Matières immobilières	20.000
Litiges locatifs en tant que locataire	20.000
Insolvabilité des tiers	15.000
Recours contractuel	20.000
Litiges contractuels (défense)	20.000
Droit fiscal	20.000
Droit administratif	20.000
Droit des sociétés	15.000
Droit du travail et social	15.000
Recouvrement de créance	20.000

EXCLUSIONS

Les Protections Juridiques ARCES comportent des exclusions. Quelques exemples sont listés ci-dessous et l'ensemble est consultable dans les conditions générales de chaque produit téléchargeables sur www.arces.be.

PJ AUTO

Sont exclus:

1. Les fautes lourdes: conformément à l'article 62 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances est considérée dans le chef de l'assuré comme faute lourde: coups et blessures volontaires, cas de fraude et/ou d'escroquerie, vol, violence, agression, vandalisme, répétition des infractions à la réglementation sur le temps de repos et le chargement;
2. Les sinistres survenus pendant la participation à une course ou à un concours de vitesse, de régularité ou d'adresse.

PJ APRES INCENDIE

Sont exclus, les sinistres:

1. En relation avec des propriétés immobilières autres que celles désignées aux conditions particulières;
2. Résultant d'actes téméraires et manifestement périlleux, tels rixes, paris et défis.

PJ VIE PRIVEE

Sont exclus, les sinistres:

1. Résultant de l'usage par l'assuré d'un véhicule aérien, d'un bateau à moteur supérieur à 5 CV DIN ou d'un bateau à voile de plus de 300 kg ;
2. Résultant de la pratique de la chasse par l'assuré;

3. Liés à l'utilisation d'un véhicule automoteur soumis à l'obligation d'assurance en vertu de la loi du 21 novembre 1989, sans préjudice toutefois de la couverture «recours usagers faibles». En outre, en ce qui concerne la garantie «défense pénale», l'exclusion ne s'applique pas en cas de conduite d'un véhicule automoteur ou à rails par un assuré qui n'a pas l'âge légalement requis pour ce faire, lorsque cette conduite s'effectue à l'insu de ses parents, des personnes qui l'ont sous leur garde et du détenteur du véhicule.

PJ SAFETY DAILY LIFE

Sont exclus les litiges:

1. Relatifs à la construction, la transformation, l'amélioration, la rénovation, la restauration et la démolition d'un immeuble lorsque l'intervention d'un architecte ou l'obtention d'un accord d'une autorité compétente est légalement requise;
2. Relatifs aux biens immobiliers autres que celui dans lequel le preneur d'assurance a fixé sa résidence principale;
3. Liés à un contrat de travail.

PJ SAFETY ALL IN LIFE

Sont exclus:

1. Les litiges relatifs à l'activité professionnelle exercée par l'assuré en sa qualité d'indépendant; sauf pour les sinistres relatifs à la législation sur la sécurité sociale découlant de ses propres prestations professionnelles;
2. Les sinistres relatifs à la construction, la transformation, l'amélioration, la rénovation, la restauration et la démolition d'un immeuble lorsque l'intervention d'un architecte ou l'obtention d'un accord d'une autorité compétente est légalement requise.

PJ SAFETY BUSINESS FIRST

Sont exclus les litiges :

- 1.** Les sinistres dont les montants litigieux ne dépassent pas 750€;
- 2.** Les litiges découlant de la loi du 21.11.1989 relative à l'assurance obligatoire en matière de véhicules automoteurs et à tout type de réglementation relative à la circulation routière;
- 3.** Les sinistres relatifs aux activités politiques ou syndicales de l'assuré.

PJ SAFETY BUSINESS ALL IN

Sont exclus :

- 1.** Les litiges contractuels et le recouvrement de créance dont les montants litigieux en principal ne dépassent pas 1.000€;
- 2.** Les sinistres relatifs à la propriété intellectuelle;
- 3.** Les sinistres entre associés, ceux relatifs aux placements financiers, à la détention de parts sociales ou autres participations.

INFORMATIONS POUR LE PRENEUR D'ASSURANCE

Lorsque vous achetez des produits et des services financiers en Belgique, vous êtes protégé par différentes règles qui trouvent leur origine dans la directive européenne MiFID. Ces règles de conduite s'appliquent aux compagnies d'assurances, à leurs produits ainsi qu'aux intermédiaires d'assurances.

Vous trouverez dans ce document un aperçu des principales règles MiFID. Votre intermédiaire en assurances se tient à votre disposition afin de répondre, de manière intègre et claire, aux différentes questions que vous pourriez vous poser après la lecture de ce document.

A PROPOS D'ARCES

Arces est une marque de P&V Assurances SCRL qui propose ses solutions en assurance via son réseau d'intermédiaires en assurances: courtiers et agents d'assurances.

Arces propose des contrats d'assurance en matière de protection juridique.

P&V Assurances SCRL est agréée comme entreprise d'assurances sous le numéro 0058 et est soumise au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique, Boulevard de Berlaimont 14 à 1000 Bruxelles (<http://www.bnb.be>).

LES 5 ENGAGEMENTS D'ARCES

1. Un traitement loyal, équitable et professionnel.

ARCES s'engage à agir vis-à-vis de vous de façon loyale, équitable et professionnelle. Il s'agit là de notre «devoir de loyauté» visant la défense primordiale de vos intérêts. L'intermédiaire en assurances et Arces s'engagent à respecter en permanence vos exigences et vos besoins.

2. Des informations correctes, claires et complètes.

Afin de vous permettre de décider, en toute connaissance, ARCES s'engage à vous informer à temps, correctement et de façon adéquate et compréhensible au sujet de ses produits et services.

3. Un aperçu détaillé de vos divers contrats d'assurances.

Arces et ses partenaires en assurance s'engagent à vous fournir périodiquement des informations actualisées sur vos contrats d'assurance.

4. Un traitement rapide et intègre de vos réclamations.

Chaque plainte est pour ARCES l'occasion d'évaluer la qualité des services et produits qui vous sont proposés.

Les partenaires en assurances d'ARCES s'engagent à gérer de la manière la plus efficace possible toute plainte que vous pourriez formuler.

Vous pouvez également, si nécessaire, faire appel à notre service Gestion des plaintes :

■ par téléphone: 02/250.90.60

■ par e-mail: plainte@pv.be

■ par courrier: Service Gestion des plaintes P&V
Assurances SCRL, rue Royale 151 à 1210 Bruxelles.

Lorsque la réponse de notre service Gestion des plaintes ne vous satisfait pas entièrement, vous avez également le droit de faire appel à l'Ombudsman des Assurances (Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles, tél. 02/547.58.71, www.ombudsman.as). Il s'agit d'un service de médiation indépendant qui traite des litiges en assurances.

5. Une politique claire et transparente en matière de conflits d'intérêts.

P&V Assurances SCRL a mis en place une politique visant à éviter d'éventuels conflits d'intérêts.

Un conflit d'intérêts est une situation dans laquelle nos intérêts (y compris ceux de nos collaborateurs) ou ceux

d'une autre entité du Groupe P&V entrent en conflit avec vos intérêts ou divergent des vôtres. Ou encore une situation dans laquelle les intérêts d'un certain (groupe de) client(s) divergent de ceux d'un autre (groupe de) client(s).

La politique de P&V Assurances SCRL détermine :

- La manière dont nous dressons la liste des circonstances pouvant mener à des conflits d'intérêts ;
- La manière dont nous souhaitons éviter et gérer ces conflits d'intérêts à l'aide de procédures et d'instructions adéquates ainsi que leur communication ;
- La manière dont les conflits d'intérêts survenus sont enregistrés dans un registre central ;
- Notre communication envers vous en cas de conflit d'intérêts ingérables susceptibles de porter préjudice à vos intérêts ;
- La formation que ses collaborateurs peuvent suivre en matière de conflits d'intérêts et de leur gestion.

Tout conflit d'intérêts constaté doit être signalé à notre service Compliance.

Si vous désirez en savoir plus sur notre politique en matière de gestion des conflits d'intérêts, n'hésitez pas à vous adresser à votre intermédiaire en assurances.

COMMUNICATION

Les informations et communications d'ARCES vous seront fournies dans la langue de votre choix ou dans la langue que vous utilisez pour communiquer avec nous (si vous n'avez pas choisi de langue), en français ou en néerlandais.

CONDITIONS GENERALES

Toutes les conditions générales
sont téléchargeables sur www.arces.be

UN SINISTRE À COMMUNIQUER

sinistres@arces.be

Un renseignement?
Une question?

**CONTACTEZ VOTRE
INTERMEDIAIRE EN ASSURANCES!**

NOTES

NOTES

SIÈGE SOCIAL

Rue Royale 151
B-1210 Bruxelles

SIÈGE NAMUR

Route de Louvain-la-Neuve 10 bt 1
B-5001 Namur

Tél. +32 81 35 42 00

Fax +32 81 35 42 01

SIÈGE ANVERS

Desguinlei 92
B-2018 Anvers

Tél. +32 3 259 19 70

Fax +32 3 259 19 71

info@arces.be

www.arces.be

ARCES est une marque de P&V Assurances SCRL,
entreprise d'assurance agréée sous le code 0058.

RPM Bruxelles /TVA BE 0402.236.531

Version : 01.04.2018



Le Produit Protection Juridique Arces, développé par P&V Assurances, est soumis au droit belge. Conclu pour un an, le contrat peut être reconduit tacitement. Le présent folder est purement informatif et n'engage pas P&V. Avant de souscrire un contrat de Protection Juridique Arces, veuillez prendre connaissance des Conditions générales, disponibles sur www.arces.be et auprès de votre intermédiaire en assurances. Si vous n'êtes pas satisfait, n'hésitez pas à contacter votre intermédiaire en assurances ou à adresser votre plainte par courrier postal à Gestion des Plaintes, rue Royale 151 à 1210 Bruxelles, par email à plainte@pv.be ou au 02 250 90 60. Si la solution qui vous est proposée ne vous donne pas satisfaction, n'hésitez pas à contacter le service Ombudsman des Assurances, situé Square de Meeûs à 1000 Bruxelles, au 02 547 58 71 ou par mail à info@ombudsman.as.