

01 — INTRODUCTION

CONVENTION D'HONORAIRES

CONDITIONS GÉNÉRALES D'HONORAIRES (CGH)

Service en ligne « Ma Réclamation d'Assurance » —
mareclamationdassurance.com

Contestation amiable d'un refus d'indemnisation d'assurance

Entre les soussignés

Maître Eliott COHEN, Avocat au Barreau de Marseille, demeurant 29 rue du Rouet, 13006 Marseille exploitant le service en ligne « Ma Réclamation d'Assurance », accessible à l'adresse mareclamationdassurance.com (ci-après « le Site »), service digital opéré par son cabinet,

Ci-après dénommé « L'AVOCAT » ou « LE CABINET »,

D'UNE PART,

ET

Le Client, personne physique majeure agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole (ci-après le « Consommateur » ou le « Client »), ayant déposé un dossier sur le Site et accepté les présentes Conditions Générales d'Honoraires par voie électronique lors de son paiement en ligne. Le Client est identifié par les informations communiquées lors de la création de son compte (nom et prénom, adresse électronique, numéro de téléphone, adresse postale) ainsi que par les éléments de son dossier.

Ci-après dénommé « LE CLIENT »,

D'AUTRE PART.

Ensemble dénommés « LES PARTIES ».

Préambule

Les présentes Conditions Générales d'Honoraires (ci-après la « Convention ») sont conclues en application de l'article 10 de la loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971, modifié par la loi n° 2015-990 du 6 août 2015, qui prévoit que les honoraires de l'avocat sont fixés par convention écrite entre l'avocat et son client.

Elles ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles L'AVOCAT assiste LE CLIENT, à titre amiable, dans la contestation d'un refus, total ou partiel, d'indemnisation opposé par une compagnie d'assurance à la suite d'un sinistre. Le service est proposé et conclu intégralement à distance, par l'intermédiaire du Site.

a. Aide juridictionnelle

L'AVOCAT informe LE CLIENT du mécanisme de l'aide juridictionnelle permettant la prise en charge des honoraires de l'avocat par l'État, totalement ou partiellement, selon un barème préétabli, lorsque les ressources du justiciable sont inférieures au plafond fixé par l'administration.

LE CLIENT qui estime pouvoir en bénéficier est invité à en informer L'AVOCAT avant la prise en charge de son dossier. À défaut, LE CLIENT déclare que ses ressources ne le rendent pas éligible à l'aide juridictionnelle, ou renoncer à en solliciter le bénéfice pour la présente mission.

En tout état de cause l'aide juridictionnelle ne prend pas en charge les démarches amiables contre une compagnie d'assurance, objet de la présente convention.

b. Assurance de protection juridique

LE CLIENT déclare avoir été informé de la possibilité que l'un de ses contrats d'assurance comporte une garantie de protection juridique permettant la prise en charge partielle des honoraires, selon le barème de la compagnie.

LE CLIENT fait son affaire personnelle de la mise en œuvre éventuelle de cette garantie afin de s'en faire rembourser. Il reconnaît qu'en aucune manière le barème de la compagnie ne pourra se substituer aux honoraires fixés par la présente Convention, et que cette garantie ne limite pas sa liberté de choisir son avocat.

02 — OBJET ET MISSION DE L'AVOCAT

1.1. Mission de base

LE CLIENT donne mission à L'AVOCAT, au titre de la mission de base, de rédiger et d'adresser à la compagnie d'assurance concernée une mise en demeure portant sur les faits dont le cabinet est saisi par LE CLIENT au moyen de son dépôt de dossier sur le Site Mareclamationdassurance.com.

Cette mission de base comprend, et comprend uniquement :

- l'ouverture et la gestion du dossier déposé en ligne par LE CLIENT ;
- l'analyse des documents et informations communiqués par LE CLIENT ;
- la rédaction d'une mise en demeure adressée à la compagnie d'assurance au titre des faits dont le cabinet est saisi ;
- l'envoi de cette mise en demeure à la compagnie d'assurance et sa mise à disposition du Client dans son espace en ligne.

La mission de base s'entend stricto sensu : toute autre diligence — notamment les relances auprès de l'assureur, les rendez-vous avec un avocat ou un juriste, les échanges complémentaires, la saisine du médiateur de l'assurance ou toute phase contentieuse — n'en fait pas partie et relève, selon le cas, des prestations complémentaires prévues à l'article 2.3 ou d'une convention distincte.

La mission est strictement amiable. Elle ne comprend pas l'assistance ou la représentation du Client en justice, ni la constitution d'un dossier d'expertise, ni la saisine d'une juridiction. Elle n'emporte pas manquement de fonds : les sommes éventuellement obtenues sont versées directement par l'assureur au Client. Tout passage à une phase contentieuse fera l'objet d'une convention d'honoraires distincte, préalablement soumise à l'acceptation du Client.

1.2. Examen du dossier — le dépôt ne vaut pas prise en charge

Le téléversement de documents et le paiement en ligne par LE CLIENT ne valent pas acceptation ni prise en charge du dossier par le cabinet. Après dépôt du dossier et paiement, L'AVOCAT procède à un examen du dossier et dispose d'un délai indicatif de vingt-quatre (24) à quarante-huit (48) heures ouvrables pour en accepter ou en refuser la prise en charge.

Conformément aux principes déontologiques de la profession d'avocat, le cabinet se réserve le droit de refuser tout dossier qui apparaîtrait frauduleux, manifestement mal fondé ou voué à l'échec, ou dont la prise en charge serait contraire à ses obligations déontologiques (notamment en cas de conflit d'intérêts).

En cas de refus de prise en charge, L'AVOCAT en informe LE CLIENT et lui fait part de son analyse. LE CLIENT est alors remboursé dans les conditions prévues à l'article 2.2, déduction faite de la somme forfaitaire de 29 € TTC restant acquise au cabinet au titre de l'analyse du dossier effectuée.

03 — HONORAIRES DE L'AVOCAT

2.1. Honoraire forfaitaire de la mission de base

L'honoraire de la mission de base définie à l'article 1.1 est fixé forfaitairement à la somme de 158,33 € HT, soit 190 € TTC (TVA au taux de 20 %).

Cet honoraire est payable en ligne lors du dépôt du dossier, préalablement à son examen par le cabinet. Il couvre exclusivement les diligences énumérées à l'article 1.1 : analyse des documents communiqués, rédaction et envoi d'une mise en demeure à la compagnie d'assurance.

2.2. Refus de prise en charge — remboursement

Dans l'hypothèse où le cabinet refuse la prise en charge du dossier (article 1.2), l'honoraire versé par LE CLIENT lui est remboursé, déduction faite d'une somme forfaitaire de 29 € TTC (24,17 € HT) restant acquise au cabinet au titre de l'analyse du dossier et de la communication de son avis au Client, soit un remboursement de 161 € TTC. Le remboursement est effectué par l'intermédiaire du prestataire de paiement, sur le moyen de paiement utilisé. Aucune autre somme n'est due de part et d'autre.

2.3. Prestations complémentaires optionnelles

LE CLIENT peut, en cours de dossier, solliciter les prestations complémentaires suivantes, facturées en sus de l'honoraire de base et payables en ligne avant leur exécution :

- Relance de la compagnie d'assurance : 29 € TTC (24,17 € HT) par relance, après l'envoi de la mise en demeure ;
- Rendez-vous avec un avocat ou un juriste : 29 € TTC (24,17 € HT) par rendez-vous, d'une durée maximale de vingt-cinq (25) minutes, tenu exclusivement en visioconférence ou par téléphone.

Ces prestations ne sont jamais engagées sans demande et paiement préalables du Client. Toute diligence excédant ce cadre (nouvelle phase de négociation, saisine du médiateur de l'assurance, phase contentieuse) fera l'objet d'un devis, d'un avenant ou d'une convention distincte, préalablement accepté par LE CLIENT.

2.4. Absence d'honoraire de résultat

La présente Convention ne prévoit pas d'honoraire de résultat. Les honoraires prévus au présent article constituent la seule rémunération de L'AVOCAT au titre de la mission amiable, quelle qu'en soit l'issue. L'AVOCAT est tenu à une obligation de moyens et ne garantit aucun résultat, l'issue de la réclamation dépendant notamment de la position de la compagnie d'assurance.

04 — FRAIS ET DÉBOURS

Les honoraires prévus à l'article 2 rémunèrent l'ensemble des tâches effectuées par L'AVOCAT, personnellement ou par un avocat associé, collaborateur, un juriste du cabinet ou un avocat substitué, ainsi que le fonctionnement courant du cabinet (secrétariat, téléphone, courriels, copies, archivage, frais d'envoi usuels).

Le service étant rendu à distance, aucun frais de déplacement n'est facturé. Les débours éventuels devant être avancés à des tiers dans l'intérêt de la mission (par exemple frais d'envoi recommandé exceptionnels) ne seront exposés qu'après information et accord préalable du Client.

05 — MODALITÉS DE PAIEMENT

Les honoraires sont réglés en ligne, par carte bancaire ou solution de paiement mobile, par l'intermédiaire du prestataire de paiement sécurisé retenu par L'AVOCAT (Stripe). Aucune donnée de carte bancaire ne transite ni n'est conservée par L'AVOCAT ou par le Site : ces données demeurent sous la seule responsabilité du prestataire de paiement, conforme au standard PCI-DSS.

Un reçu de paiement est mis à la disposition du Client et une facture lui est délivrée. En cas de refus de prise en charge du dossier, le remboursement partiel est effectué par le même moyen de paiement, dans les conditions de l'article 2.2.

06 — TAXE SUR LA VALEUR AJOUTÉE

L'AVOCAT déclare être assujetti à la TVA. L'ensemble des sommes perçues au titre des honoraires et des frais facturés est soumis à la TVA au taux en vigueur (actuellement 20 %). Les montants exprimés « TTC » s'entendent toutes taxes comprises à ce taux.

07 — DROIT DE RÉTRACTATION

La présente Convention étant conclue à distance avec un consommateur, LE CLIENT dispose en principe d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation, conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, sans avoir à motiver sa décision. Ce délai court à compter du jour de la conclusion du contrat.

Compte tenu de l'urgence attachée à la contestation d'un refus d'assurance et la volonté du client d'obtenir (délais de réponse, de prescription et de recours), LE CLIENT demande expressément, en acceptant les présentes et en cochant la case prévue à cet effet, que L'AVOCAT commence l'exécution de la mission avant l'expiration du délai de rétractation.

En application de l'article L.221-25 du Code de la consommation, LE CLIENT reconnaît que, si la prestation est pleinement exécutée avant la fin du délai de quatorze jours, il perd son droit de rétractation. S'il exerce son droit de rétractation alors que l'exécution a commencé à sa demande sans être achevée, LE CLIENT verse à L'AVOCAT un montant correspondant aux diligences effectivement accomplies jusqu'à la communication de sa décision, proportionnel à l'honoraire total convenu.

Pour exercer son droit de rétractation, LE CLIENT notifie sa décision par une déclaration dénuée d'ambiguïté adressée à contact@ecohen-avocat.fr, avant l'expiration du délai.

08 — FIN DE MISSION ET DESSAISISSEMENT

LE CLIENT peut mettre fin à la mission à tout moment. Lorsque le dessaisissement intervient après la prise en charge du dossier et alors que L'AVOCAT a déjà engagé ses diligences, les honoraires prévus à l'article 2 restent acquis à L'AVOCAT à proportion du travail accompli, sans pouvoir excéder les montants convenus.

L'AVOCAT peut également mettre fin à sa mission dans le respect de ses obligations déontologiques, notamment en cas de perte de confiance, de conflit d'intérêts, de découverte du caractère frauduleux du dossier ou d'absence de collaboration du Client, en informant ce dernier par écrit. Dans ce cas, les sommes correspondant aux diligences non effectuées sont remboursées au Client.

09 — PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Dans le cadre de l'exécution de la présente Convention, L'AVOCAT, responsable de traitement, traite des données à caractère personnel du Client conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée. Les données sont collectées et traitées aux fins de l'examen, de l'instruction et du suivi du dossier, de la relation contractuelle, du paiement et du respect des obligations légales de L'AVOCAT.

Les données traitées, y compris des données susceptibles d'être sensibles selon la nature du sinistre, peuvent l'être lorsqu'elles sont nécessaires à la constatation, à l'exercice ou à la défense d'un droit, ou à l'exécution des obligations propres au responsable du traitement. Elles peuvent être communiquées aux seuls sous-traitants nécessaires au service (hébergeur, prestataire de paiement, outils de gestion du cabinet), dans le respect de la confidentialité et du secret professionnel.

Les données sont conservées pendant la durée nécessaire au traitement du dossier, puis archivées conformément aux obligations légales et aux règles de la profession. L'acceptation des présentes est horodatée et conservée à titre de preuve pendant une durée minimale de cinq (5) ans.

Les personnes concernées disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité et d'opposition, ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de leurs données après leur décès. Ces droits s'exercent par courrier électronique à l'adresse contact@ecohen-avocat.fr, accompagné d'une copie d'un titre d'identité. Les personnes concernées disposent également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

10 — CONFIDENTIALITÉ ET SECRET PROFESSIONNEL

L'AVOCAT est tenu au secret professionnel, conformément à l'article 66-5 de la loi du 31 décembre 1971. Les correspondances et consultations échangées avec LE CLIENT sont couvertes par ce secret.

LE CLIENT s'engage à ne pas divulguer à des tiers les correspondances, consultations et actes établis par L'AVOCAT, sauf accord préalable et écrit de ce dernier.

11 — MÉDIATION ET RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

En cas de différend relatif à la validité, à l'interprétation ou à l'exécution de la présente Convention, notamment en matière d'honoraires, les Parties s'efforceront de trouver une solution amiable.

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, LE CLIENT consommateur est informé qu'il peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation de la profession d'avocat :

M. Jérôme HERCÉ, 180 boulevard Haussmann, 75008 Paris
— mediateur@mediateur-consommation-avocat.fr

À défaut de règlement amiable, et s'agissant d'une contestation en matière d'honoraires, le Bâtonnier de l'Ordre des Avocats de Marseille pourra être saisi à la requête de la partie la plus diligente, conformément aux articles 174 et suivants du décret n° 91-1197 du 27 novembre 1991.

12 — DURÉE ET RÉVISION

La présente Convention prend effet à compter de son acceptation en ligne par LE CLIENT et du paiement de l'honoraire. Elle prend fin à l'achèvement de la mission de base définie à l'article 1.1 (et, le cas échéant, des prestations complémentaires commandées), par le refus de prise en charge du dossier, ou par la notification écrite de fin de mission adressée par L'AVOCAT au Client.

L'AVOCAT se réserve la faculté de faire évoluer les présentes Conditions Générales d'Honoraires. La version applicable est celle acceptée par LE CLIENT lors de son paiement, laquelle est horodatée et conservée.

13 — ACCEPTATION

LE CLIENT reconnaît avoir pris connaissance de l'ensemble des stipulations de la présente Convention et les accepter sans réserve, par voie électronique, en cochant la case prévue à cet effet avant le paiement. Cette acceptation, horodatée et conservée, vaut signature et emporte les mêmes effets qu'une signature manuscrite au sens de l'article 1367 du Code civil.

En cochant cette case, LE CLIENT déclare notamment :

- avoir reçu, avant la conclusion du contrat, l'information précontractuelle prévue par le Code de la consommation ;
- avoir compris que le dépôt de son dossier et son paiement ne valent pas prise en charge par le cabinet, et qu'en cas de refus il sera remboursé déduction faite de 29 € TTC au titre de l'analyse effectuée ;
- accepter les honoraires et les modalités de paiement définis à l'article 2, en ce compris le caractère payant des relances et des rendez-vous ;
- demander expressément l'exécution de la mission avant l'expiration du délai de rétractation, dans les conditions de l'article 6.

Fait à distance, en original dématérialisé —
mareclamationdassurance.com

Maître Eliott COHEN — Avocat au Barreau de Marseille