

## **JURIPACK ACTEUR SOCIAL (JPA)**

NOUS

**DROITS QUOTIDIENS ABSL**

VOUS

**LE SERVICE SOCIAL AFFILIÉ**

Nos conditions générales s'appliquent aux services de soutien juridique que nous appelons JuriPack Acteur Social (JPA).

Elles complètent le formulaire d'affiliation que vous avez signé.

## NOS SERVICES

---

Vous bénéficiez de 3 services :

1. des consultations juridiques par téléphone ;
2. un accès illimité à notre site internet [www.droitsquotidiens.be](http://www.droitsquotidiens.be) ;
3. des newsletters mensuelles reprenant les actualités juridiques en lien avec le travail social.

### 1. Comment fonctionne notre service de consultations juridiques ?

Vos travailleurs sociaux renseignés sur le formulaire d'affiliation ont accès à notre service.

Ils peuvent nous appeler du lundi au vendredi, de 9h à 12h30 et de 13h30 à 16h30.

Toutes nos consultations sont assurées par des juristes professionnels tenus à un devoir de confidentialité.

Avant toute consultation, le juriste vérifie si votre affiliation est toujours en ordre.

Le temps de l'appel téléphonique pour traiter le problème exposé est de maximum 30 minutes.

Le juriste peut mettre fin à l'appel si la conversation ne rentre plus dans le cadre d'une consultation juridique.

Le délai de réponse à votre problème est fixé en accord avec le juriste. Ce délai dépend des recherches que notre juriste doit effectuer.

Notre service comprend :

- l'appui juridique aux travailleurs sociaux renseignés sur le formulaire d'affiliation, pour les aider à répondre aux problèmes des bénéficiaires de votre service ;
- l'écoute attentive du problème ;
- l'analyse juridique objective et précise du problème exposé ;
- la communication d'informations juridiques liées au problème exposé dans un langage compréhensible ;
- l'élaboration de pistes concrètes de solution au problème exposé ;
- l'orientation vers une organisation ou un service spécialisé ;
- la communication de renseignements pratiques ;
- le transfert de documents écrits, tels que réponses, brochures explicatives et modèles se trouvant sur [www.droitsquotidiens.be](http://www.droitsquotidiens.be)

Notre service ne comprend pas :

- le traitement des questions juridiques internes à votre organisation, en droit du travail, en droit social, en droit fiscal, en droit administratif, en droit des contrats, en droit des asbl ;
- le traitement des plaintes relatives au dysfonctionnement des institutions ;
- la signature de courriers au nom de bénéficiaires de votre service ;
- la représentation de bénéficiaires de votre service ;
- l'accompagnement dans leur procédure judiciaire ou administrative de bénéficiaires de votre service.

## 2. Comment fonctionne l'accès à notre site internet [www.droitsquotidiens.be](http://www.droitsquotidiens.be) ?

Vos travailleurs sociaux renseignés sur le formulaire d'affiliation reçoivent un code d'accès personnalisé.

Grâce à ce code, ils peuvent utiliser sans aucune limite notre site internet [www.droitsquotidiens.be](http://www.droitsquotidiens.be) qui contient :

- plus de 2000 questions / réponses rédigées en langage juridique clair ;
- un lexique de plus de 500 termes juridiques ;
- des modèles de documents (lettres, conventions, requêtes, etc.) ;
- des outils pédagogiques ;
- des schémas explicatifs ;
- des tableaux de synthèse ;
- des actualités juridiques ;
- des liens vers les législations et réglementations en vigueur ;
- des renvois vers d'autres sites de référence.

Nous vous permettons d'accéder en permanence à notre site internet suivant les conditions d'utilisation que vous pouvez découvrir sur sa page d'accueil.

## 3. Comment fonctionnent nos newsletters ?

Vos travailleurs sociaux renseignés sur le formulaire d'affiliation reçoivent chaque mois des newsletters sur leur adresse email.

Ces newsletters reprennent des sujets d'actualité juridique liés au travail social.

## DÉBUT, DURÉE ET FIN DE VOTRE AFFILIATION

---

### 4. A partir de quand bénéficiez-vous de nos services ?

Vous bénéficiez de nos services à partir de l'envoi du code d'accès personnalisé à tous vos travailleurs sociaux renseignés sur le formulaire d'affiliation.

Vous pouvez nous renvoyer votre formulaire d'affiliation papier complété et signé :

- soit par email : [info@droitsquotidiens.be](mailto:info@droitsquotidiens.be) ;
- soit par courrier : Droits Quotidiens, rue Nanon, 98 à 5000 Namur.

Vous pouvez également compléter le formulaire d'affiliation électronique sur notre site [www.droitsquotidiens.be](http://www.droitsquotidiens.be) dans la rubrique nos services/nos offres d'abonnement/juripack acteur social.

La date d'envoi du code d'accès personnalisé est la date de début de votre affiliation.

### 5. Pendant combien de temps bénéficiez-vous de nos services

Votre affiliation a une durée d'un an.

A la date anniversaire de sa prise en cours, votre affiliation est renouvelée automatiquement d'année en année, aux mêmes conditions.

### 6. Quand pouvez-vous mettre fin à votre affiliation ?

Durant la première année :

1. Vous pouvez renoncer à votre affiliation pendant un délai de 14 jours suivant la date de prise en cours de votre affiliation.
2. Vous pouvez renoncer à votre affiliation à la première date anniversaire de sa prise en cours.

Dans les 2 cas, vous devez nous envoyer votre demande par écrit :

- soit par email : [info@droitsquotidiens.be](mailto:info@droitsquotidiens.be) ;
- soit par courrier : Droits Quotidiens, rue Nanon, 98 à 5000 Namur.

Après la première année :

Vous pouvez renoncer à votre affiliation à tout moment.

Pour cela, vous devez nous envoyer votre demande par écrit :

- soit par email : [info@droitsquotidiens.be](mailto:info@droitsquotidiens.be) ;
- soit par courrier : Droits Quotidiens, rue Nanon, 98 à 5000 Namur.

Votre affiliation prend fin dès que nous recevons votre demande.

Si vous avez déjà payé votre cotisation, nous vous remboursons la partie entre la date de votre résiliation et la date anniversaire suivante.

## PAIEMENT DE NOS SERVICES

---

### 7. Quand devez-vous payer votre cotisation ?

Pour bénéficier de nos services, vous devez payer une cotisation. Le délai de paiement de votre cotisation est indiqué dans la facture que nous vous envoyons.

Si vous ne payez pas votre cotisation dans le délai indiqué, notre service administratif prendra contact avec vous pour trouver un arrangement.

Le prix de votre cotisation est exonéré de TVA (article 44§2 2° du code TVA).

### 8. Votre cotisation est-elle indexée ?

Oui.

Chaque année, votre cotisation est indexée à la date anniversaire de la prise en cours de votre affiliation.

Nous indexons votre cotisation sur la base de l'indice des prix à la consommation en utilisant la formule suivante :

$$\frac{\text{cotisation X nouvel indice}}{\text{indice du mois précédant la prise en cours de votre affiliation}}$$

Le nouvel indice est celui du mois qui précède la date anniversaire de la prise en cours de votre affiliation.

### 9. Que faire si vous n'êtes pas d'accord avec la facture ?

Vous devez nous adresser votre réclamation par écrit :

- soit par email : [info@droitsquotidiens.be](mailto:info@droitsquotidiens.be);
- soit par courrier : Droits Quotidiens, rue Nanon, 98 à 5000 Namur.

Vous avez un délai de 10 jours après la réception de la facture pour nous envoyer votre réclamation.

Si vous ne nous avez pas envoyé de réclamation, la facture est considérée comme acceptée.

Nous privilégions le dialogue pour résoudre toute difficulté.

## DROIT D'AUTEUR

---

### 10. Pouvez-vous reproduire nos contenus ?

Notre site internet (contenu et structure) est protégé par le droit d'auteur.

Vous pouvez reproduire, copier, distribuer, communiquer nos contenus mais à certaines conditions.

Vous ne pouvez pas modifier nos contenus.

La reproduction, la copie, la distribution, la communication des questions/réponses juridiques en langage clair, des documents types, schémas et tableaux peut se faire avec notre accord préalable.

La reproduction, la copie, la distribution, la communication doit toujours mentionner :

- l'auteur du contenu et le logo : Droits Quotidiens asbl ;
- la date de mise à jour.

Aucune reproduction, copie ne peut être vendue ni faire partie d'un service payant.

Nos conditions respectent la Creative Commons.

## RESPONSABILITÉ

---

### 11. Quelle est notre responsabilité ?

L'indemnisation de votre dommage suite à nos erreurs, omissions ou fautes est limitée au montant de votre cotisation.

Vous reconnaissez que cette indemnisation couvre suffisamment votre dommage direct.

Les dommages indirects sont exclus.

## RÉSoudre UN CONFLIT

---

### 12. Que pouvez-vous faire en cas de désaccord ?

Prenez contact avec nous et exposez-nous votre point de vue par écrit

- soit par email : [info@droitsquotidiens.be](mailto:info@droitsquotidiens.be);
- soit par courrier : Droits Quotidiens, rue Nanon, 98 à 5000 Namur.

Nous privilégions le dialogue pour résoudre toute difficulté.

Si le dialogue n'a pas pu mener à la solution du conflit, seuls les tribunaux de l'arrondissement de Namur sont compétents pour le résoudre.

Votre affiliation est soumise au droit belge.

## PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

---

### 13. De quelle protection des données personnelles bénéficiez-vous ?

Des données personnelles sont collectées par le formulaire d'affiliation que vous avez complété. Elles sont utilisées uniquement dans le but :

- de vous communiquer le code d'accès à notre site internet ;
- de contrôler la validité de votre affiliation ;
- de mesurer le volume d'activation de nos services ;
- de vous envoyer des informations liées à nos activités.

Vous nous autorisez à renseigner notre collaboration et à mentionner votre nom ainsi que votre logo sur :

- notre site [www.droitsquotidiens.be](http://www.droitsquotidiens.be) ;
- notre page twitter ;
- notre page linkedin ;
- nos supports commerciaux liés à Droits Quotidiens.

Vous pouvez lire notre politique générale de protection des données personnelles sur la page d'accueil de notre site.

## **MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES**

---

### **14. Pouvons-nous modifier les conditions générales ?**

Oui.

Nous pouvons modifier les conditions générales de votre affiliation. Dans ce cas, nous vous informons par email, au moins 2 mois avant la mise en application de la modification.

Si les nouvelles conditions ne vous conviennent pas, vous pouvez mettre fin à votre affiliation.

Pour cela, vous devez nous envoyer votre demande par écrit :

- soit par email : [info@droitsquotidiens.be](mailto:info@droitsquotidiens.be) ;
- soit par courrier : Droits Quotidiens, rue Nanon, 98 à 5000 Namur.

Votre affiliation prend fin dès que nous recevons votre demande.

Si vous avez déjà payé votre cotisation, nous vous remboursons la partie entre la date de votre résiliation et la date anniversaire suivante.