

JURICONSULT (JC)

DROITS QUOTIDIENS ASBL

LE CITOYEN

Nos conditions générales s'appliquent au service de soutien juridique que nous appelons Juriconsult (JC). Elles complètent le formulaire que vous avez signé en ligne.

NOS SERVICES



Vous bénéficiez d'une consultation juridique de première ligne par téléphone.

Cette consultation doit être relative à une question juridique en lien avec la vie quotidienne.

Nous répondons aux questions juridiques de la vie quotidienne relatives :

- au **logement** (contrat de bail)
- au droit de la **famille** (à l'exclusion des questions de succession où un notaire pourra vous renseigner);
- à la mise sous **administration des biens et/ou de la personne**.

Consultez notre site internet pour voir si votre situation est semblable aux questions/réponses de notre site.

www.droitsquotidiens.be



1. Comment fonctionne notre service de consultations juridiques ?

Vous prenez rendez-vous
via notre site
(Services > Vous êtes citoyen)



Une fois le paiement effectué, notre juriste vous appelle au moment du rendez-vous.

Vous avez droit à 1 consultation juridique par téléphone.

Toutes nos consultations sont assurées par des juristes professionnels tenus au secret professionnel.

Le temps de la consultation par téléphone 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.

Si des recherches sont nécessaires, le délai de réponse est fixé de commun accord entre vous et le juriste.



Notre service comprend :

- l'écoute attentive de votre problème ;
- l'analyse juridique objective et précise de votre problème ;
- la communication d'informations juridiques liées à votre problème dans un langage compréhensible ;
- l'élaboration de pistes concrètes de solution à votre problème ;
- 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.



Notre service ne comprend pas :

- le traitement des plaintes relatives au dysfonctionnement des institutions ;
- la rédaction de documents ;
- la signature de courriers ou conclusions en votre nom ;
- la défense de vos intérêts dans une procédure judiciaire ou administrative (Droits Quotidiens n'est pas un cabinet d'avocats) ;
- un avis sur la manière dont votre avocat traite votre dossier.

Si vous avez déjà ouvert un dossier auprès d'un avocat ou qu'une procédure judiciaire est en cours, nous n'intervenons pas.

DÉBUT, DURÉE ET FIN DU SERVICE

2. Pouvez-vous annuler votre rendez-vous ?

Oui.

A partir de votre prise de rendez-vous, vous avez 14 jours pour demander l'annulation du rendez-vous par mail à info@droitsquotidiens.be.

Toute consultation entamée est due.

Si vous ne répondez pas à l'appel de notre juriste, celui-ci vous rappelle 10 minutes plus tard. La durée de la consultation est raccourcie à proportion de votre retard.

3. Pouvez-vous déplacer votre rendez-vous ?

Oui.

Vous pouvez déplacer votre rendez-vous jusqu'à 1 heure avant le rendez-vous.

Pour le déplacer, vous devez retourner sur le mail de confirmation du rendez-vous.

PAIEMENT DU SERVICE

4. Quand devez-vous payer ?

Après avoir complété le formulaire en ligne et pris votre rendez-vous, vous pouvez en ligne via la plateforme "Stripe".

Un paiement sécurisé est proposé sur cette plateforme.

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

Vous devez nous adresser votre réclamation par écrit :

- par email : info@droitsquotidiens.be, ou;
- par courrier à l'adresse: rue Nanon, 98 à 5000 Namur.

Vous avez 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.

RESPONSABILITÉ

6. Quelle est notre responsabilité ?

L'indemnisation de votre dommage suite à nos erreurs, omissions ou fautes est limitée au prix du service.

Vous reconnaissez que cette indemnisation couvre suffisamment votre dommage direct.

Les dommages indirects sont exclus.

RÉSOUTRE UN CONFLIT

7. Que pouvez-vous faire en cas de désaccord ?

Contactez-nous et expliquez-nous votre point de vue:

- par email : info@droitsquotidiens.be, ou;
- par courrier : Droits Quotidiens, rue Nanon, 98 à 5000 Namur.

Nous privilégions le dialogue pour résoudre toute difficulté.

Si le dialogue ne permet pas de trouver une solution, seuls les tribunaux de l'arrondissement de Namur sont compétents.

Ce service est soumis aux règles du droit belge.

PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

8. De quelle protection des données personnelles bénéficiez-vous ?

Des données personnelles sont collectées lorsque vous prenez rendez-vous avec un juriste. Elles sont utilisées uniquement dans le but :

- de mesurer le volume d'activation de nos services ;
- d'établir et de vous envoyer votre facture.

Notre politique générale de protection des données se trouve sur la page d'accueil de notre site.