

Habitation

# Conditions Générales Assurance Habitation



Juillet 2016

 **Je choisis**  
une assurance **citoyenne**

**réinventons** / notre métier





## sommaire

Selon le choix que vous avez fait et qui figure dans vos Conditions Particulières, vous bénéficiez de l'une des formules suivantes. Le contenu des garanties peut varier selon la formule que vous avez choisie.

- Confort,
- Confort Étendu,
- Logement neuf et récent,
- Propriétaire d'appartement,
- Locataire,
- Etudiant,
- Référence,
- Résidence Secondaire,
- Grande demeure,
- À la carte,
- Propriétaire non-occupant,
- Mobil home,
- Responsabilité vie privée,
- Risques locatifs.

section	page	contenu
<b>Étendues territoriales</b>	3	
<b>Biens assurés</b>	4	
<b>Événements garantis</b>	5	Incendie et événements assimilés
	5	Événements climatiques
	6	Dégâts des eaux
	7	Bris des glaces
	7	Vol et vandalisme
	8	Catastrophes naturelles / technologiques
	8	Attentats et actes de terrorisme
	9	Séjour - Voyage
<b>Frais supplémentaires</b>	10	
<b>Autres frais supplémentaires</b>	11	
<b>Assistance</b>	12	
<b>Déménagement</b>	14	
<b>Les Packs</b>	15	Le Pack Numérique
	19	Le Pack Com'Neuf
Les garanties des Packs ne sont applicables que si vous les avez souscrites	20	Le Pack Dépannage, électroménager, image et son
	23	Le Pack Piscine
	24	Le Pack Jardin
	26	Le Pack Énergies Nouvelles
	27	Le Pack Libradom
<b>Options</b>	32	Dommages aux appareils électriques et pertes de denrées en congélateur
Les garanties des Options ne sont applicables que si vous les avez souscrites	33	Rééquipement à neuf étendu
	34	Bris des glaces étendu
	34	Agression
	35	Objets de loisirs
	36	Caves à vins
	38	Protection juridique

<b>Responsabilités garanties</b>	45	
<b>Défense et Recours</b>	51	
<b>Les exclusions générales</b>	53	
<b>Vie du contrat</b>	54	Conclusion, durée et résiliation du contrat
	57	Application de la garantie dans le temps
	57	Déclarations
	58	Cotisation
	59	Sinistre
	60	Modalités d'indemnisation
	64	Prescription
	65	En cas de réclamation
<b>Limites de garanties</b>	66	
<b>Franchises</b>	67	
<b>Convention d'utilisation des Services numériques</b>	68	
<b>Lexique</b>	73	

L'autorité chargée du contrôle de l'assureur désigné aux Conditions Particulières est l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution), située 61 rue Taitbout - 75009 PARIS pour AXA France IARD ainsi que pour AXA Assurance IARD Mutuelle.

Inter Partner Assistance est soumise en qualité d'entreprise de droit belge au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique (boulevard de Berleimont 14 - 1000 Bruxelles - Belgique - TVA BE 0203 201 340 RPM Bruxelles. [www.bnb.be](http://www.bnb.be)) ainsi qu'au contrôle en matière de protection des investisseurs et des consommateurs de l'Autorité des Services et des Marchés Financiers (FSMA, rue du Congrès 10-16 - 1000 Bruxelles - Belgique - [www.fsma.be](http://www.fsma.be)).

## Les garanties de votre contrat s'appliquent :

Au lieu d'assurance\* situé en France métropolitaine\*\*



- Incendie et événements assimilés,
- Evènements climatiques,
- Dégâts des eaux,
- Bris des glaces,
- Vol,
- Vandalisme,
- Catastrophes naturelles,
- Catastrophes technologiques,
- Attentats et actes de terrorisme,
- Responsabilité en tant que locataire, copropriétaire, propriétaire,
- Responsabilité en tant que propriétaire non occupant,
- Responsabilité du fait des bâtiments\* assurés,
- Assistance au domicile.

## Dans Le Monde Entier



- Responsabilité vie privée,
- Responsabilité vie privée entre les membres de la famille victimes d'accidents corporels,
- Responsabilité fête familiale,
- Séjour-voyage,
- Responsabilité en séjour-voyage.

Les pays dans lesquels s'exercent les garanties **Défense et Recours** et **Protection Juridique** figurent dans le texte de ces garanties.

Les pays dans lesquels s'exercent les garanties **Assistance aux personnes** figurent dans les conditions générales Assistance aux personnes.

\* Voir lexique

\*\* Y compris Monaco

## Biens assurés

### Vos bâtiments

#### Ce que nous garantissons

- Les bâtiments\* situés au lieu d'assurance\* dont vous êtes propriétaire.  
Si vous êtes propriétaire d'un appartement, il s'agit de la partie vous appartenant en propre dans la copropriété (partie privative) et de votre quote-part dans les parties communes.
- Les clôtures et les murs de soutènement de vos bâtiments\* situés au lieu d'assurance\*, si vous en êtes propriétaire.
- Les garages et les caves dont vous êtes propriétaires, que vous utilisez régulièrement pour votre usage personnel, même s'ils sont situés à une adresse différente du lieu d'assurance\*, sous réserve qu'ils soient situés à moins de 2 kilomètres.
- Les aménagements immobiliers, si vous êtes propriétaire ou copropriétaire et sous réserve :
  - qu'ils aient été réalisés à vos frais ou acquis par vous,
  - ou que, réalisés aux frais d'un locataire ou d'un occupant, ils soient devenus votre propriété.

#### Ce que nous ne garantissons pas

- Les bâtiments\* en cours de construction ou de démolition,
- Les bâtiments\* utilisés à des fins professionnelles ou agricoles,
- Les piscines, spas et jacuzzis situés à l'extérieur,
- Les courts de tennis,
- Les abris de jardin ou installations extérieures non scellés,
- Les plantations,
- Les bâtiments\* donnés en location (partielle ou totale), de manière temporaire ou permanente (chambre d'hôte, gîte, etc.) sauf si cette mise en location est déclarée dans votre contrat.  
**Cette exclusion ne s'applique pas à la formule Propriétaire Non Occupant.**  
Si vous n'avez pas déclaré la mise en location (totale ou partielle) des bâtiments\* assurés dans votre contrat, l'indemnité à laquelle vous pourrez prétendre en cas de sinistre sera réduite de 50 %.
- Les bâtiments\* et les aménagements immobiliers\* situés à l'extérieur dont le clos et / ou le couvert sont réalisés en matière plastique (et dérivés) ou textile.

### Le contenu

#### Ce que nous garantissons

- Tous les meubles et objets :
  - appartenant à vous-même ou aux personnes vivant habituellement à votre foyer y compris vos colocataires,
  - confiés\* à vous-même ou aux personnes vivant habituellement à votre foyer. Nous vous indiquons que les biens laissés par le propriétaire à son locataire ne sont pas des biens confiés\*.
  - appartenant à vos invités. Pour les objets de valeur\* appartenant à vos invités, notre garantie est acquise dans la limite du montant du capital que vous avez déclaré pour vos objets de valeur\*. Ce capital est indiqué dans vos Conditions Particulières. Le montant total de l'indemnisation en cas de dommage causé à vos objets de valeur\* et ceux de vos invités ne pourra être supérieur au montant du capital indiqué dans vos Conditions Particulières pour la garantie de vos objets de valeur\*.

#### Ces biens doivent se trouver à l'intérieur de votre habitation\* ou de vos dépendances\* closes.

- Si vous êtes locataire, les aménagements que vous avez réalisés à vos frais, ou repris au précédent locataire (par exemple : les papiers peints, peintures ou moquettes).

#### Ce que nous ne garantissons pas

- Le matériel et mobilier professionnels et syndicaux ainsi que les marchandises,
- Les espèces, titres et valeurs\*,
- Les véhicules terrestres à moteur soumis à obligation d'assurance, y compris les motoculteurs, tondeuses à gazon et tondeuses autoportées, d'une puissance supérieure à 30 CV DIN.
- Le contenu des bâtiments\* assurés si vous avez souscrit une formule Propriétaire Non Occupant, sauf mention contraire dans les Conditions Particulières de votre contrat.

## Événements garantis

Nous garantissons les dommages causés aux biens assurés par les événements suivants.

### Incendie et événements assimilés

#### Ce que nous garantissons

- L'incendie (c'est-à-dire la combustion avec flammes en dehors d'un foyer normal), l'explosion, l'implosion.
- La chute de la foudre.
- Les effets du courant électrique ou de la surtension due à la foudre sur :
  - les canalisations électriques,
  - les installations téléphoniques,
  - les installations de chauffage, d'alarme, de climatisation et de ventilation de l'habitation. Si ces installations se trouvent à l'extérieur des bâtiments\*, elles doivent avoir été conçues à cet effet.
- L'enfumage, c'est-à-dire l'émission soudaine de fumées provenant du fonctionnement défectueux d'un appareil, ou de l'incendie d'un bâtiment voisin.
- Le choc d'un véhicule terrestre à moteur identifié dont le conducteur ou le propriétaire n'est ni vous-même, ni une personne dont vous êtes civilement responsable, ni une personne de votre entourage\*.
- Le choc d'un appareil aérien ou spatial ou des objets tombant de ceux-ci.

#### Ce que nous ne garantissons pas

- Les effets du courant électrique ou de la surtension due à la foudre sur les appareils électriques autres que ceux énumérés ci-dessus,
- Les installations de chauffage des piscines situées à l'extérieur.

### Événements climatiques

#### Ce que nous garantissons

- La tempête, c'est-à-dire l'action directe du vent ou le choc d'un élément renversé ou projeté par le vent.
- La chute de la grêle.
- Le poids de la neige ou de la glace accumulée sur les toitures.

Ces phénomènes doivent avoir une intensité telle qu'ils détruisent ou détériorent plusieurs bâtiments\* de bonne construction dans la commune de l'habitation assurée ou dans les communes avoisinantes.

- Les frais de déblaiement des arbres (vous appartenant ou non) qui ont endommagé vos biens assurés à la suite d'une tempête.
- Le gel des conduites, des appareils de chauffage et des appareils à effet d'eau se trouvant à l'intérieur des bâtiments\* assurés.
- Les dommages causés par l'eau qui résultent de l'un des événements climatiques énoncés ci-dessus, à condition que ces dommages se soient réalisés dans les 72 heures suivant l'événement.
- L'action de l'eau provenant d'un débordement d'égout causé par des pluies exceptionnelles.
- Les inondations causées par les eaux de ruissellement à la surface du sol et les débordements de cours d'eau ou d'étendue d'eau douce suite à pluie torrentielle, orage ou tempête subis par les bâtiments\* assurés, à condition que :
  - l'événement ne fasse pas l'objet d'un arrêté de catastrophe naturelle,
  - les bâtiments\* n'aient pas subi plus d'une inondation au cours des 10 années précédant l'événement,
  - les bâtiments\* ne soient pas construits sur un terrain classé inconstructible par un plan de prévention des risques naturels (PPRN).

Pour cette garantie, la franchise\* applicable est identique à la franchise\* légale minimale prévue en matière de catastrophes naturelles, soit 380 €.

#### Ce que nous ne garantissons pas

- Les frais consécutifs et les pertes de loyer en cas d'application de la garantie inondation.

## Mesures de sécurité contre le gel que vous devez respecter

**Lorsque les bâtiments\* d'habitation assurés demeurent inoccupés plus de 3 jours consécutifs sans être chauffés, au cours d'une période comprise entre le 15 novembre et le 30 avril, vous devez :**

- vidanger vos installations de chauffage central et les circuits d'alimentation, sauf s'ils sont protégés par un produit antigel,
- fermer le robinet d'alimentation générale.

L'inobservation de ces mesures de sécurité a pour conséquence la réduction de 30 % de l'indemnité à laquelle vous pouvez prétendre si le dommage est consécutif au gel.

## Dégâts des eaux

### Ce que nous garantissons

- Les dommages provoqués par :
  - La fuite, la rupture ou le débordement :
    - des conduites non enterrées,
    - des appareils à effet d'eau\* (installation de chauffage, machine à laver, aquarium, baignoires, lavabos...).
  - Les infiltrations d'eau ou de neige au travers des toitures, ciels vitrés, terrasses formant toiture et balcons formant toiture.
  - Les infiltrations d'eau et de neige au travers des façades hors sol et murs extérieurs hors sol du bâtiment d'habitation garanti\*. Dès survenance d'un sinistre\*, cette garantie est suspendue de plein droit. Elle reprend ses effets dès que les travaux de réparation d'étanchéité des façades et des murs ont été effectués.
  - La rupture accidentelle ou le débordement exceptionnel d'égoûts, non dû à un événement climatique.
  - Les infiltrations par les joints d'étanchéité aux pourtours des installations sanitaires et au travers des carrelages.
- Dans les autres cas, les dégâts des eaux que vous avez subis s'ils sont dus à la faute d'un tiers.
- A condition que la garantie Dégâts des eaux soit acquise nous prenons en charge :
  - Les frais que vous avez engagés pour effectuer une recherche de fuite à l'intérieur des bâtiments\* assurés. Il y a recherche de fuite lorsque pour détecter ou accéder à la fuite il est nécessaire de procéder à une intervention destructive ou non destructive sur le bâtiment\*.
  - Les frais de remise en état des biens endommagés par la recherche de fuite et / ou les frais nécessaires pour permettre la réparation de la fuite.
  - Les frais de réparation de la fuite d'une canalisation non enterrée située à l'intérieur des bâtiments\* d'habitation assurés.

La prise en charge de l'ensemble de ces frais (frais de recherche de fuite, frais de remise en état des biens endommagés par la recherche de fuite et frais de réparation de la canalisation) est limitée à 8 fois l'indice\*.

### Ce que nous ne garantissons pas

- Les frais de réparation des biens à l'origine du sinistre\* sauf s'il s'agit d'une canalisation garantie,
- Les frais de réparation des canalisations situées dans les dépendances\*,
- Les frais de réparation des canalisations des réseaux de chauffage/climatisation et des raccordements à des appareils à effet d'eau,
- Les dégâts des eaux couverts au titre de la garantie Événements climatiques,
- Les dommages causés par des champignons ou des moisissures,
- Les dommages qui ont pour origine l'humidité, la porosité, la condensation, les phénomènes de capillarité, lorsqu'ils ne sont pas la conséquence directe d'un sinistre garanti ou lorsqu'ils résultent d'un manque manifeste de réparation,
- Les infiltrations par les joints d'étanchéité de la menuiserie au contact du gros œuvre.



## Bris des glaces

Au titre de la garantie « Bris des glaces », sont garantis l'ensemble des biens énumérés ci-dessous.

### Ce que nous garantissons

- Les vitres des fenêtres, portes-fenêtres, baies vitrées, vasistas, fenêtres de toit, ciels vitrés, puits de lumière, marquises, cloisons de verre, garde-corps et séparations de balcon, portes intérieures ou extérieures faisant partie des bâtiments\* assurés.
- Les vitres d'inserts.
- Les miroirs scellés.
- Les vitraux.
- Les panneaux solaires, les panneaux photovoltaïques.
- Les vérandas si elles sont mentionnées dans vos Conditions Particulières.

### Modalités d'indemnisation

Pour les panneaux solaires ou photovoltaïques et les vitraux, la garantie est limitée à 15 fois l'indice\*.

#### Ce que nous ne garantissons pas

- Les parties vitrées et les miroirs des biens mobiliers.

## Vol et vandalisme

### Ce que nous garantissons

#### Le vol

- Le vol et la tentative de vol commis à l'intérieur de vos bâtiments\* privatifs clos et couverts, dès lors que vous pouvez en établir les circonstances détaillées,
- Le vol par agression de vos objets de valeur\* au cours de leur transport, pour un dépôt ou un retrait dans un établissement bancaire.

Cette garantie est acquise sous réserve qu'une plainte soit déposée auprès des autorités compétentes. Pour les délais de déclaration de sinistre, reportez-vous au paragraphe « Dans quel délai devez-vous déclarer le sinistre ? ».

#### Le vandalisme

- Les dommages causés par un acte de vandalisme commis :
  - à l'intérieur de vos bâtiments\* privatifs clos et couverts,
  - à l'extérieur, aux bâtiments\* assurés.

#### Ce que nous ne garantissons pas

- Les objets de valeur\* se trouvant dans les dépendances\*,
- Les vols ou les actes de vandalisme commis ou provoqués par une personne de votre entourage\*, vos locataires, sous-locataires, occupants à titre gratuit ou onéreux,
- Les dommages causés à l'extérieur, aux bâtiments\* assurés, par les graffitis, les tags, les pochoirs, les inscriptions de toute nature, les affichages, les salissures et les rayures,
- Les actes de vandalisme commis sur les biens mobiliers situés à l'extérieur des bâtiments\* assurés.

### Mesures de prévention que vous devez respecter

**Toutes les portes d'accès de votre habitation et de vos dépendances\* doivent comporter au moins une serrure.**

**Les verrous sans clé et cadenas ne sont pas considérés comme des serrures.**

**Pour toute absence de plus de 24 heures, et sauf cas de force majeure, lorsque votre habitation est munie de persiennes ou de volets, ces derniers doivent être fermés. Cette disposition ne s'applique pas aux ouvertures dont la partie basse se trouve à plus de 3 mètres du sol.**

**Dans certains cas, des mesures de sécurité supplémentaires sont nécessaires. L'ensemble des mesures nécessaires figure alors dans vos Conditions Particulières.**

Si les dispositifs de sécurité demandés ne sont pas en bon état de fonctionnement ou en cas d'inutilisation de l'un de ces dispositifs de protection, l'indemnité à laquelle vous pouvez prétendre sera réduite de 50 %.

Il en sera de même :

- si vous n'avez pas fermé et verrouillé vos portes, vos fenêtres ou portes-fenêtres en cas d'absence,
- si vous n'avez pas fermé vos volets ou vos persiennes lors d'une absence de plus de 24 heures,
- si le sinistre\* est commis à l'aide de vos clés lorsque vous les avez laissées sur la porte, sous le paillason, dans la boîte à lettres, ou dans toute autre cache extérieure à votre habitation.

S'il est constaté une absence des moyens de protection demandés et déclarés lors de la souscription, vous perdrez tout droit à indemnité au titre de la présente garantie en cas de sinistre\*.

## Catastrophes naturelles

### Ce que nous garantissons

- Les dommages matériels\* directs causés par l'intensité anormale d'un agent naturel.

Il peut s'agir notamment d'une inondation, d'un glissement de terrain, d'une coulée de boue, de la sécheresse ou d'un tremblement de terre.

La garantie est mise en jeu après publication au Journal Officiel de la République Française d'un arrêté interministériel ayant constaté l'état de catastrophe naturelle.

- Les modalités d'application de la franchise\* légale pour la garantie Catastrophes naturelles sont explicitées au chapitre « Franchises ».

## Catastrophes technologiques

### Ce que nous garantissons

Les dommages à vos biens à usage d'habitation ou placés dans des bâtiments\* à usage d'habitation résultant de l'état de catastrophe technologique conformément à la loi n° 2003-699 du 30 juillet 2003. La garantie est mise en jeu après publication au Journal Officiel de la République Française de la décision de l'autorité administrative ayant constaté l'état de catastrophe technologique.

## Attentats et actes de terrorisme

### Ce que nous garantissons

En application de l'article L 126-2 du Code des Assurances, sont garantis les dommages matériels\* directs, subis sur le territoire national, causés par un attentat ou un acte de terrorisme (tel que défini aux articles 421-1 et 421-2 du Code Pénal) aux biens garantis par le contrat au titre de la garantie Incendie et événements assimilés.

Cette garantie s'applique dans les mêmes conditions et limites que la garantie incendie.

Lorsqu'il est nécessaire de décontaminer un bien immobilier, l'indemnisation des dommages, y compris les frais de décontamination, ne peut excéder la valeur vénale\* du bien contaminé.

### Ce que nous ne garantissons pas

- Les frais de décontamination des déblais ainsi que leur confinement.

## Séjour - Voyage

### Ce que nous garantissons

- Les objets qui font partie de votre mobilier personnel ou de celui de votre entourage\* emportés lors de séjour ou de voyage à titre privé d'une durée maximum de 3 mois consécutifs.
- Ces biens sont garantis dans les bâtiments\* d'habitation dont vous n'êtes pas propriétaire ou locataire de manière permanente, pour les dommages causés par les événements suivants : Incendie, Dégâts des eaux, Catastrophes naturelles, Événements climatiques, Attentats et actes de terrorisme et Vol.

### Modalités d'indemnisation

- La garantie est limitée à 10 % du capital déclaré dans vos Conditions Particulières pour les garanties « Dégâts des eaux » et « Vol ». *Exemple : si vous avez déclaré 30 000 € de capital mobilier dans vos Conditions Particulières, le montant maximum de l'indemnité sera de 3 000 €.*
- La franchise applicable est celle de l'événement à l'origine du sinistre\*.

### Ce que nous ne garantissons pas

- Les objets de valeur\*,
- Le vol des biens entreposés dans un local collectif.

## Frais supplémentaires

### Frais consécutifs

Si vous nous en avez informé au préalable, nous prenons en charge les frais consécutifs que vous avez engagés à la suite d'un sinistre\* garanti.

**Les frais énumérés ci-dessous sont pris en charge, à dire d'expert, dans les limites mentionnées dans vos Conditions Particulières.**

- **des frais de déplacement** : frais de transport, de garde-meubles et de réinstallation de votre mobilier, lorsqu'ils sont indispensables pour effectuer des réparations ;
- **si vous êtes locataire, les frais de relogement** : montant du loyer que vous avez exposé pour vous installer temporairement dans des conditions comparables. Du montant de ce nouveau loyer sera déduit le montant du loyer anciennement payé par vous-même ;
- **si vous êtes propriétaire, la perte d'usage** : préjudice subi par le propriétaire, qui ne peut plus occuper temporairement son habitation. L'indemnité est calculée d'après la valeur locative des bâtiments\* sinistrés, proportionnellement au temps nécessaire, selon les experts, pour la remise en état des bâtiments\* ;
- **les honoraires de l'architecte, du contrôleur technique et bureau d'ingénierie** dont l'intervention serait nécessaire, à dire d'expert, pour la reconstruction ou la réparation des bâtiments\* sinistrés ;
- **les frais de mise en conformité** : frais engagés pour la remise en état de conformité des bâtiments\* sinistrés avec la réglementation applicable à la reconstruction ;
- **le remboursement des échéances de votre prêt immobilier** : si vous avez financé l'achat de votre logement, garanti par le présent contrat, par un prêt immobilier, nous garantissons le remboursement des échéances de ce prêt immobilier en cours, en cas de sinistre\* garanti, rendant votre logement inhabitable à dire d'expert. Cette garantie s'exerce au maximum à hauteur de 1 500 € par mois dans la limite du temps nécessaire à la remise en état de votre logement, sans pouvoir excéder 6 échéances mensuelles du prêt.

Cette indemnité n'est pas cumulable avec la « Perte d'usage » et la « Perte de loyer ».

Ces frais ne sont pas pris en charge au titre de l'événement « Catastrophes naturelles », et au titre des « Événements climatiques » pour la garantie inondation.

**Les frais suivants sont pris en charge pour toutes les garanties y compris l'événement « Catastrophes naturelles » et la garantie inondation au titre des « Événements climatiques ».**

- **le remboursement de la cotisation d'assurance « dommages-ouvrage »** : en cas de reconstruction ou de réparation des bâtiments\* sinistrés ;
- **le remboursement des frais de l'expert que vous avez** la faculté de faire intervenir lors des opérations d'expertise si vous avez souscrit la formule Confort Étendu ou la formule Grande demeure.

### Important

**Ces frais ne peuvent en aucun cas servir à compenser l'application d'une éventuelle règle proportionnelle, d'une franchise\*, d'une vétusté\*, d'une exclusion, ni venir en complément d'une garantie dont le montant serait contractuellement limité, ni en remplacement d'une garantie non souscrite.**

## Autres frais supplémentaires

### Perte de loyer

**Ces frais ne sont pas pris en charge pour l'événement « Catastrophes naturelles » et la garantie inondation au titre des « Événements climatiques ».**

- À l'occasion d'un sinistre\* garanti, nous vous remboursons le montant des loyers que vous auriez dû recevoir en votre qualité de propriétaire non occupant du bâtiment\* assuré et dont vous vous trouvez privé.  
Cette garantie vous est accordée pendant la période de remise en état ou de reconstruction du bâtiment\* sinistré à dire d'expert et dans la limite de 2 ans à compter du sinistre\*.

- La garantie ne s'applique pas aux bâtiments\* vacants avant le sinistre\*, ni au défaut de location après la fin des travaux de remise en état, ni à la perte d'une recette commerciale,
- La garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Remboursement des échéances de votre prêt immobilier ».

### Intervention des secours

Nous prenons en charge les dommages matériels\* causés à l'occasion d'un événement garanti. Il s'agit notamment :

- des dégâts causés par les pompiers (dommages d'eau par exemple),
- des détériorations causées par la police (porte fracturée par exemple).

## Assistance

**N° d'appel : 01 55 92 26 92**

(numéro non surtaxé)

### Au domicile

Si votre habitation ne vous assure plus le clos et/ou le couvert suite à un événement garanti, vous pouvez, après avoir obtenu l'accord du service assistance, bénéficier des prestations suivantes :

### Relogement

#### Réservation et prise en charge de chambre d'hôtel pendant les 7 premiers jours

À votre demande, le service assistance effectue la réservation d'une chambre d'hôtel, afin de permettre votre relogement provisoire.

Il prend en charge le coût d'un hôtel 2 étoiles (chambre et petit-déjeuner), pendant 7 jours consécutifs maximum.

Si nécessaire, le service assistance organise et prend en charge votre transport jusqu'à cet hôtel, par la mise à disposition des moyens suivants : taxi, billets de train première classe ou véhicule de location (trajet domicile-hôtel).

Le service assistance n'est pas tenu à l'exécution de cette prestation s'il n'y a pas de chambre d'hôtel disponible à moins de 100 km du domicile.

#### Lorsque vous ne pouvez pas réintégrer votre domicile dans un délai de 7 jours après le sinistre\*

- **Aide à la recherche d'un logement provisoire**

Le service assistance vous aide à trouver un logement provisoire, en orientant vos recherches vers les organismes compétents, et en vous guidant dans vos différentes démarches.

- **Transfert jusqu'au nouveau logement et/ou retour au domicile**

Lorsque vous avez trouvé un logement provisoire, qui doit être situé dans un rayon de 100 km de l'habitation sinistrée, le service assistance organise et prend en charge votre transfert jusqu'à ce nouveau logement.

Ce transfert ne peut intervenir que dans la semaine qui suit le sinistre\*. Ce transfert est effectué par l'un des moyens suivants : taxi, train (billet de 1<sup>ère</sup> classe), véhicule de location.

Au titre de cette prestation, vous pouvez transporter avec vous un volume de bagages ne changeant pas la nature ni l'importance du moyen de transport proposé ci-dessus.

Par la suite, le service assistance organise et prend en charge votre retour à votre domicile, dès qu'il est redevenu habitable, par la mise à disposition des mêmes moyens de transport.

- **Prise en charge des enfants mineurs**

Lorsqu'à la suite d'un sinistre\* rendant le domicile inhabitable, les parents ne peuvent assurer la garde des enfants mineurs, l'une ou l'autre des solutions suivantes est possible :

- le service assistance organise et prend en charge leur voyage aller-retour jusqu'au domicile de parents ou d'amis susceptibles de les accueillir en France métropolitaine. Pour cela, le service assistance met à la disposition des enfants mineurs, ainsi que d'un adulte qui les accompagne, un billet aller-retour de train première classe ou avion classe économique.

- Le service assistance intervient à la demande des parents, et ne peut être tenu pour responsable des événements pouvant survenir pendant les trajets ou pendant la garde des enfants confiés,

- le service assistance organise et prend en charge le voyage aller-retour d'un proche résidant en France métropolitaine, afin de venir s'occuper des enfants mineurs, par la mise à disposition des moyens suivants : billets de train première classe ou billets d'avion en classe économique.

- **Prise en charge de vos animaux de compagnie (chiens et chats)**

Lorsqu'à la suite du sinistre\*, ces animaux ne peuvent être gardés comme d'habitude, le service assistance prend en charge le coût de leur garde provisoire, pendant 15 jours et pour 2 animaux maximum.

## Sauvegarde du mobilier

### Recherche et prise en charge d'un vigile

Lorsque le domicile ne présente plus les conditions de fermeture ou de sécurité normale, le service assistance fournit un vigile pendant 3 jours consécutifs maximum et prend en charge les frais correspondants afin d'assurer la sauvegarde du logement si vous n'êtes pas sur place.

### Transfert du mobilier dans un garde-meuble

Si votre mobilier doit être entreposé hors de votre logement sinistré, le service assistance recherche un garde-meuble proche du domicile sinistré, et vous en indique les coordonnées.

Le service assistance prend alors en charge la location d'un véhicule utilitaire de moins de 3,5 tonnes pendant 48 heures maximum. Vous vous chargez du transfert de la partie du mobilier que vous souhaitez garder.

### Déménagement

Si plus de 30 jours sont nécessaires pour rendre le domicile habitable, le service assistance organise et prend en charge les frais de déménagement du mobilier à hauteur de 458 € vers votre nouveau lieu de résidence en France métropolitaine.

Ce déménagement doit intervenir au plus tard 60 jours après le sinistre\*. Il ne sera pris en charge que le chargement des objets demeurés au domicile ou stockés à moins de 50 km de ce dernier.

## Retour au domicile

Si vos bâtiments\* d'habitation assurés sont sinistrés alors que vous vous trouvez momentanément en voyage, le service assistance organise et prend en charge votre voyage ou celui d'un membre de votre entourage\* jusqu'à l'adresse de ces derniers. Cette prestation peut être obtenue exclusivement dans les 48 heures qui suivent la connaissance du sinistre\* par l'assuré ou un membre de son entourage\* et lorsque celui-ci se trouve, au moment de l'événement, à plus de 100 km du domicile. Elle se fait par la mise à disposition des moyens suivants : billets de train première classe, billets d'avion en classe économique ou véhicule de location.

## En déplacement

Dans le monde entier et pour les séjours inférieurs à 90 jours, en cas de maladie imprévisible ou d'accident corporel, une garantie « Assistance aux personnes » vous est offerte.

L'ensemble des prestations garanties est défini dans les conditions générales « Assistance aux personnes ».

## Conseils aux handicapés

### Prestations

Si vous êtes handicapé(e) ou si vous avez un enfant handicapé, vous pouvez bénéficier de conseils concernant les droits des personnes handicapées.

Ces conseils concernent : les ressources, la fiscalité, la gestion et la transmission de patrimoine, le logement, la protection sociale, l'emploi, l'hébergement en établissement et la vie à domicile.

## Déménagement

### Au titre de l'assistance

**N° d'appel : 01 55 92 26 92**

(numéro non surtaxé)

### Ce que nous garantissons

En cas de panne, d'accident de la route, d'incendie du véhicule utilisé pour le déménagement, le service assistance organise et prend en charge les prestations suivantes :

#### Lorsque vous organisez votre déménagement par vos propres moyens

- **Remorquage du véhicule**

Le service assistance organise le remorquage du véhicule de moins de 3,5 tonnes, jusqu'au garage le plus proche et le prend en charge à concurrence de 153 €.

Cependant, pour les pannes, accidents et incendies survenus sur autoroute, le service assistance rembourse, à concurrence de 153 € et sur présentation de pièces justificatives, les frais de dépannage et/ou remorquage jusqu'à la sortie de l'autoroute, que vous avez avancés.

- **Véhicule de remplacement pour le déménagement**

Si le véhicule affecté au déménagement est immobilisé pendant plus de 24 heures, le service assistance met à votre disposition un véhicule de location (de moins de 3,5 tonnes) selon les disponibilités locales et les conditions de la société de location, pendant 48 heures maximum.

- **Hébergement**

Si le mobilier et les effets personnels transportés sont détruits, le service assistance organise la réservation d'une chambre d'hôtel pour vous et votre famille, et prend en charge le coût d'un hôtel 2 étoiles (chambre et petit déjeuner) pour une nuit.

#### Lorsque vous faites appel à un déménageur

En cas d'accident de la route du déménageur immobilisant le véhicule et si votre emménagement se trouve retardé d'une journée, le service assistance organise la réservation d'une chambre d'hôtel pour vous et votre famille, et prend en charge le coût d'un hôtel 2 étoiles (chambre et petit déjeuner) pour une nuit.

### Ce que nous ne garantissons pas au titre de l'assistance

Ne donnent pas lieu à une intervention, ni au remboursement :

- les pannes répétitives causées par la non-réparation du véhicule (exemple : batterie défectueuse...) après une première intervention du service assistance dans le mois,
- les pannes d'essence,
- les erreurs de carburant,
- la crevaison de pneumatique,
- les problèmes et pannes de climatisation, ou les dommages de carrosserie n'entraînant pas une immobilisation du véhicule,
- les pannes de systèmes d'alarme non montés pas des professionnels,
- les conséquences de l'immobilisation du véhicule pour effectuer des opérations d'entretien.

**Ne sont pas remboursés :**

- les frais de réparations des véhicules.

### Assurance de votre ancien logement

#### Ce que nous garantissons

Si vous déménagez et dans la mesure où nous assurons votre ancienne et votre nouvelle habitation, l'ensemble des garanties, à l'exception du vol, est maintenu à votre ancienne adresse sur les bases précédentes. Cet avantage vous est accordé durant les 3 mois suivant la prise d'effet des nouvelles Conditions Particulières.

Durant le premier mois, la garantie Vol est également accordée à l'ancienne adresse.



## Les Packs

Les garanties des Packs ne sont applicables que lorsque vous les avez souscrites. Les Packs souscrits sont mentionnés dans vos Conditions Particulières.

### Le Pack Numérique

#### Personnes assurées

Personne physique, propriétaire de l'appareil garanti, agissant en qualité de particulier, résidant habituellement à l'adresse indiquée aux Conditions Particulières :

- le souscripteur du présent contrat ;
- son conjoint non séparé de corps ou son concubin (qu'il soit ou non cosignataire d'un Pacs) ;
- ses enfants, ceux de son conjoint ou de son concubin, résidant sous son toit, à l'adresse indiquée aux Conditions Particulières ;
- ses enfants mineurs, ceux de son conjoint ou de son concubin, même s'ils ne résident pas sous son toit ;
- les personnes résidant en permanence à l'adresse indiquée aux Conditions Particulières, à l'exception des locataires et des sous-locataires ;
- les colocataires de l'assuré déclarés nominativement dans le bail de colocation.

#### Objet des garanties

La garantie a pour objet de couvrir la réparation, le remplacement ou l'indemnisation des appareils garantis tel que défini ci-dessous.

Pour bénéficier de la garantie, l'assuré doit adresser directement sa demande par téléphone au numéro suivant :

**N° d'appel : 01 55 92 26 92**

(numéro non surtaxé)

#### Ce que nous garantissons

##### Au titre des biens

**Les appareils nomades des gammes « Téléphone portable », « Ordinateur portable », « Appareils de poche » et « Image et vidéo »**, limitativement énumérés ci-dessous ainsi que leurs accessoires (écouteurs, oreillette, kit mains libres, casque, sacoche, étui, console, chargeur, batterie, alimentation, carte mémoire additionnelle, cordon, kit allume cigare) **fournis d'origine par le constructeur**, destinés au grand public, d'une valeur d'achat supérieure à 30 (trente) euros, achetés neufs ou d'occasion par l'assuré, **utilisés en dehors de toute activité professionnelle et commerciale** et dont l'assuré possède la facture d'achat ainsi que les appareils de remplacement fournis dans certains cas de mise en œuvre des présentes garanties.

##### *Gamme téléphone portable*

Téléphone mobile, Smartphone et phablette. L'appareil doit comporter une carte SIM\* sur laquelle un numéro réservé aux services de téléphonie mobile a été attribué.

##### *Gamme ordinateur portable*

Micro-ordinateur portable, ultra portable, tablette PC, tablette tactile, tablette graphique et netbook.

##### *Gamme appareil de poche*

Assistant numérique personnel (PDA), lecteur baladeur audio/vidéo numérique (mp3/mp4), console de jeux portable, appareil de navigation par satellite portable (récepteur GPS portatif), dictaphone, imprimante photo de poche et livre électronique.

##### *Gamme image et vidéo*

Appareil photo numérique, caméscope numérique, vidéo projecteur portable et lecteur de DVD portable.

### Au titre des événements

**Toute casse accidentelle, oxydation accidentelle, tout vol par effraction, vol par agression, vol à la tire, vol à la sauvette tels que définis ci-dessous.**

#### **Casse accidentelle :**

Toute destruction ou toute détérioration totale ou partielle extérieurement visible et nuisant au bon fonctionnement de l'appareil garanti, résultant d'un événement soudain, extérieur à l'assuré et à l'appareil garanti, subi involontairement par l'assuré et par l'appareil garanti et constituant la cause exclusive de la casse accidentelle.

#### **Oxydation accidentelle :**

Toute exposition à l'humidité nuisant au bon fonctionnement de l'appareil garanti résultant d'un événement soudain, extérieur à l'assuré et à l'appareil garanti, subi involontairement par l'assuré et par l'appareil garanti et constituant la cause exclusive de l'oxydation accidentelle.

#### **Vol par effraction :**

Vol de l'appareil garanti commis par un tiers impliquant le forçage, la dégradation ou la destruction de tout dispositif de fermeture extérieure : d'un local immobilier privatif clos et couvert, d'une habitation, d'un véhicule ou d'un bateau.

#### **Vol par agression :**

Toute menace ou toute violence physique exercée par un tiers en vue de déposséder l'assuré de l'appareil garanti.

#### **Vol à la tire :**

Acte frauduleux commis par un tiers consistant à subtiliser l'appareil garanti en le prélevant sans violence physique ou morale de la poche d'un vêtement ou du sac portés par l'assuré au moment du vol.

#### **Vol à la sauvette :**

Acte frauduleux commis par un tiers consistant à soustraire l'appareil garanti se trouvant à portée de main de l'assuré en s'en emparant sans violence physique ou morale et à l'insu de l'assuré.

### Conditions d'application de la garantie

Les appareils sont garantis jusqu'au cinquième anniversaire de la date d'achat de l'appareil neuf.

L'assuré s'engage à donner à l'assureur toutes les informations nécessaires au diagnostic dont notamment la marque, la référence, la gamme de l'appareil garanti, la nature et les circonstances du sinistre.

L'assuré devra par ailleurs, fournir à l'assureur les pièces justificatives suivantes ainsi que l'appareil endommagé le cas échéant :

#### **Dans tous les cas :**

- Une déclaration sur l'honneur relatant les circonstances exactes du sinistre,
- La facture originale d'achat de l'appareil garanti.

#### **En cas de casse accidentelle ou d'oxydation accidentelle :**

- L'appareil garanti endommagé, sauf cas de force majeure ne le permettant pas.

#### **En cas de vol :**

- Le dépôt de plainte pour vol auprès des autorités de police compétentes.

#### En cas d'utilisation frauduleuse de la carte SIM\* :

La facture détaillée attestant le montant des communications ou de connexions effectuées frauduleusement par un tiers.

**Et plus généralement, toute pièce que l'assureur estime nécessaire pour apprécier le bien-fondé de la demande de prise en charge.**

## Modalités d'intervention

### En cas d'événement garanti concernant un appareil de la gamme téléphone portable :

- Prêt d'un téléphone portable livré en France métropolitaine, Corse et Monaco sur le lieu de votre choix. La durée maximale du prêt de téléphone portable est de trente (30) jours calendaires.

### En cas de casse accidentelle ou d'oxydation accidentelle :

- Réparation de l'appareil garanti, dans la limite des plafonds de garantie.

S'il est attesté que la réparation de l'appareil garanti est impossible ou que son coût serait supérieur à celui du remplacement de l'appareil :

- Remplacement de l'appareil garanti par un appareil de remplacement, dans la limite des plafonds de garantie.

Si l'appareil garanti n'est pas réparable et ne peut être remplacé :

- Indemnisation de l'appareil garanti égale à la valeur de remplacement vétusté déduite, dans la limite des plafonds de garantie.

### En cas de vol :

- Remboursement à l'assuré du prix des communications effectuées frauduleusement par un tiers dans les 24 heures qui précèdent la mise en opposition de la ligne, dans la limite des plafonds de garantie.
- Remplacement de l'appareil garanti par un appareil de remplacement dans la limite de la valeur de remplacement, dans la limite des plafonds de garantie.

Si l'appareil garanti ne peut être remplacé,

- Indemnisation de l'appareil garanti égale à la valeur de remplacement vétusté déduite, dans la limite des plafonds de garantie.

### Appareil de remplacement :

Appareil de modèle identique à l'appareil garanti ou un appareil équivalent « iso-fonctionnel », c'est-à-dire aux fonctionnalités et caractéristiques techniques principales au moins équivalentes (à l'exception des caractéristiques de marque, de coloris, de poids, de revêtement, de graphisme ou de design). Cet appareil de remplacement pourra être neuf ou remis à neuf et continuera de bénéficier des garanties du présent contrat.

### Valeur de remplacement :

Valeur d'achat Toutes Taxes Comprises de l'appareil garanti à la date du sinistre ou valeur d'achat Toutes Taxes Comprises d'un appareil équivalent neuf ou remis à neuf, c'est-à-dire un appareil de même technologie, aux fonctionnalités et caractéristiques techniques principales au moins équivalentes (à l'exception des caractéristiques de marque, de coloris, de poids, de revêtement, de graphisme ou de design) et dans la limite du prix d'achat initial Toutes Taxes Comprises.

### Vétusté :

Une vétusté de 1 % par mois d'ancienneté de l'appareil à la date du sinistre par rapport à la date d'achat à neuf sera appliquée.

Exemple : Vous avez acheté votre Smartphone le 3 mars 2013 et il est volé le 15 octobre 2013, il a donc 7 mois révolus d'ancienneté au moment du sinistre, nous appliquons une vétusté de 7 %.

**Plafonds de garanties**

<b>GARANTIES</b>	<b>PLAFONDS DE GARANTIES par année d'assurance* (Montants Toutes Taxes Comprises)</b>
Casse accidentelle Oxydation accidentelle	1 500 €, avec un maximum de 400 € pour la gamme téléphone portable,
Vol par effraction, vol par agression, vol à la tire et vol à la sauvette	avec un maximum de 1 000 € pour la gamme ordinateur portable, deux sinistres pris en charge.
Utilisation frauduleuse en cas de vol	150 €

**Limites territoriales**

Les présentes garanties s'exercent en France métropolitaine, Corse et Monaco pour tout événement garanti survenu dans le monde entier.

**Sans préjudice de l'application des exclusions figurant aux exclusions générales de votre contrat, nous ne garantissons pas au titre du Pack Numérique :**

- Les dommages matériels\* causés à l'appareil garanti, à l'intérieur de votre habitation, par les événements suivants : Incendie, Dégâts des eaux, Catastrophes naturelles, Événements climatiques, Attentats et actes de terrorisme et Vol,
- Les dommages matériels causés à l'appareil garanti emporté lors d'un séjour ou d'un voyage à titre privé d'une durée de 3 mois consécutifs maximum, à l'intérieur des bâtiments d'habitation privatifs dont vous n'êtes pas propriétaires ni locataire de manière permanente, par les événements suivants : Incendie, Dégâts des eaux, Catastrophes naturelles, Événements climatiques, Attentats et actes de terrorisme et Vol,
- Le sinistre provoqué par la négligence\* de l'assuré ou de toute autre personne qu'un tiers\*,
- Les préjudices ou pertes financières, autres que celle de l'appareil garanti proprement dit ainsi que celles liées aux communications frauduleuses garanties, subis par l'assuré et consécutifs à un sinistre\*,
- Les frais de mise en service, d'installation de l'appareil garanti,
- Les accessoires non fournis d'origine par le constructeur, les consommables, les logiciels et la connectique de l'appareil garanti, les cartes SIM\*,
- Les objectifs et optiques des appareils photo numériques, caméscopes numériques et vidéo projecteurs portables,
- Le téléphone portable ou Smartphone qui vous est prêté en cas de mise en œuvre des présentes garanties.

**Ce que nous ne garantissons pas au titre de la garantie casse accidentelle, oxydation accidentelle**

- Les dommages matériels\*, les pannes, défaillances ou défauts imputables à des causes d'origine interne à l'appareil garanti ou liés à l'usure\* des composants, quelle qu'en soit la cause,
- Les dommages matériels\* résultant de la modification des caractéristiques d'origine de l'appareil garanti,
- Les dommages matériels\* résultant des effets de courant électrique, qu'il s'agisse d'échauffement, court-circuit, surtension, chute de tension, induction, défaillance d'isolement ou d'influence de l'électricité atmosphérique,
- Les dommages matériels\* liés à la sécheresse, à la présence de poussières ou à un excès de température,

- Les dommages matériels\* causés aux parties extérieures de l'appareil garanti ne nuisant pas au bon fonctionnement de celui-ci, tels que des rayures, des écaillures, des égratignures,
- Les dommages matériels\* liés à l'utilisation de périphériques, consommables ou accessoires non-conformes ou inadaptés à l'appareil garanti,
- Les dommages matériels\* résultant du non-respect des instructions d'utilisation, de branchement, d'installation, de montage et d'entretien figurant dans la notice du constructeur de l'appareil garanti,
- Les dommages matériels\* relevant des exclusions spécifiques à la garantie du constructeur de l'appareil garanti mentionnées dans la notice d'utilisation de l'appareil garanti,
- Les dommages matériels\* résultant d'une modification non autorisée de programme, de paramétrage de données ou du défaut d'un logiciel,
- Les dommages matériels\* survenant lorsque l'appareil garanti est confié à un installateur ou à un réparateur non agréé par l'assureur,
- Les dommages matériels\* pour lesquels l'assuré ne peut fournir l'appareil garanti,
- Les réglages accessibles à l'assuré sans démontage de l'appareil garanti,
- Les dommages matériels\* relatifs à l'appareil garanti dont le numéro de série est illisible,
- Les dommages matériels\* sur l'accessoire seul,
- Les dommages matériels\* survenus lors de la pratique de sports de contact, de sports aquatiques, de sports aériens ou de sports collectifs.

#### **Ce que nous ne garantissons pas au titre de la garantie vol**

- La perte ou la disparition inexplicquée, y compris la perte par suite d'un évènement de force majeure,
- Le vol dans le top case d'un véhicule deux roues, tricycle ou quad,
- L'accessoire volé seul.

## **Le Pack Com'Neuf**

### **Ce que nous garantissons**

Ce Pack est composé de 4 garanties distinctes.

- **L'indemnisation à neuf**, en cas de sinistre\* garanti, de :

- Vos appareils de son et image, informatiques et électroménagers de moins de 10 ans,
- Vos biens mobiliers de moins de 10 ans, à l'exception des objets de valeur\*.

Ces appareils et biens mobiliers doivent se trouver à l'intérieur des bâtiments\* assurés.

En cas de sinistre garanti, s'il est attesté que l'appareil ou le bien garanti est irréparable, l'indemnisation est calculée sur la base du coût, au jour du sinistre\*, d'un bien neuf de nature, qualités et performances comparables.

La franchise\* applicable est celle de l'évènement à l'origine du sinistre\*.

**Cette garantie ne s'applique pas aux dommages causés par un dommage électrique ni au bris accidentel. Ces dommages sont indemnisés selon les modalités de la garantie « Dommages aux appareils électriques » et « Bris accidentel du matériel audiovisuel ».**

- **Le bris des glaces est étendu aux parties vitrées de votre mobilier personnel et à vos appareils sanitaires.** Les conditions d'application de cette garantie sont décrites dans l'option « Bris des glaces étendu ».
- **Les dommages aux appareils électriques et pertes de denrées en congélateur.** Les conditions et modalités d'application de cette garantie sont décrites dans l'option « Dommages aux appareils électriques et pertes de denrées en congélateur ».
- **Le bris accidentel du matériel audiovisuel et informatique de moins de 2 ans** lorsque ces biens font partie de votre mobilier personnel et qu'ils se trouvent à l'intérieur de l'habitation assurée.

### Modalités d'indemnisation

Vous bénéficiez pour votre matériel audiovisuel et informatique de moins de 2 ans de l'indemnisation à neuf, sur présentation des justificatifs de frais engagés.

Nous intervenons en complément ou à défaut des garanties légales dont vous pouvez vous prévaloir à l'égard des constructeurs ou vendeurs de ces biens.

L'indemnisation est limitée à 3 745 € par sinistre.

Pour l'application de la franchise, reportez-vous au chapitre « Franchises ». Pour cette garantie, la franchise n'est pas rachetable.

#### Ce que nous ne garantissons pas

- Les biens de plus de 2 ans,
- Les téléphones portables,
- Les dommages causés aux cd-rom, dvd, clés usb, supports de données, cassettes, bandes magnétiques, fichiers informatiques et logiciels, disques durs externes, cartes mémoire, pellicules, photos,
- Les dommages aux pièces interchangeables nécessitant un remplacement périodique (piles, batterie, cartouche d'encre...),
- Les dommages aux résistances, fusibles, lampes et tubes de toute nature,
- Les frais de reconstitution de l'information, les erreurs de manipulation, le défaut d'entretien, les pannes, dysfonctionnements ou dérèglements, les détériorations causées par le temps, l'usure\*,
- Les dommages causés aux biens garantis par le « Pack Numérique » lorsque vous avez souscrit ce Pack.

### Le Pack Dépannage, électroménager, image et son

La présente garantie est assurée par Inter Partner Assistance, succursale pour la France, 6, rue André Gide 92320 Châtillon - R.C.S. Nanterre 316 139 500, S.A. de droit belge au capital de 8 396 373 €, siège social : Avenue Louise 166 BP 1 - 1050 Bruxelles - Belgique - RPM Bruxelles - BCE 0415-591-055. Entreprise d'assurance agréée sous le n° de code 0487, désigné ci-après par *l'assureur*.

#### Objet des garanties

La garantie a pour objet de couvrir le dépannage, la réparation ou le remplacement du matériel garanti tel que défini ci-dessous.

Pour bénéficier de la garantie, l'assuré doit adresser directement sa demande par téléphone au numéro suivant :

**N° d'appel : 01 55 92 26 92**

(numéro non surtaxé)

Le coût de l'appel téléphonique est à la charge de l'assuré.

#### Ce que nous garantissons

##### Au titre des appareils

Vos appareils électroménagers des gammes « Blanc » et/ou « Brun », conformes aux normes CE ou NF, destinés au grand public, d'une valeur d'achat supérieure à 150 € TTC, achetés neufs en France, par l'assuré ou toute autre personne vivant au lieu d'assurance\* et situés dans ce dernier.

##### Gamme Blanc

- Lavage : lave-linge, lave-linge séchant, sèche-linge, lave-vaisselle.
- Froid : réfrigérateur (avec ou sans congélateur), réfrigérateur « américain », congélateur, cave à vins.
- Cuisson : table de cuisson (gaz, électrique, mixte, vitrocéramique, induction), four (pyrolyse ou catalyse), micro-ondes (combinés ou non), hotte aspirante de cuisine (tous types), cuisinières (gaz, électrique, mixte, vitrocéramique, induction).

##### Gamme Brun

- TV Hi-fi Vidéo : TV (LED / LCD / Plasma), TV combi (avec lecteur et/ou enregistreur DVD), rétroprojecteur, home cinéma, lecteurs / enregistreurs (CD / DVD / Blu-ray), chaînes hifi, amplis de salon (chaînes composées, chaînes Mini/Micro, home cinéma), enceintes, platines CD/vinyle, docks.

### Au titre des événements

- Toute panne définie comme un défaut de fonctionnement de nature électrique, électronique, électromécanique ou mécanique d'un ou plusieurs composants de l'appareil garanti, ayant pour origine un phénomène aléatoire interne à l'appareil couvert.
- Toute panne consécutive à un dommage électrique interne ou externe à l'appareil garanti.

### Conditions d'application de la garantie

Les appareils sont garantis dès expiration de toutes les garanties contractuelles constructeur et/ou distributeur et jusqu'au cinquième anniversaire de la date d'achat de l'appareil.

L'assuré s'engage à donner à l'assureur toutes informations nécessaires au télédiagnostic dont notamment la marque, la référence, la gamme de l'appareil garanti et la nature du dysfonctionnement.

L'assuré se munira de sa facture d'achat lors de l'appel afin de faciliter la prise en charge de la panne par l'assureur. Ces informations étant nécessaires à la mise en œuvre des garanties, si l'assuré refusait de les donner, l'assureur serait dans l'impossibilité d'exécuter la garantie.

### Modalités d'intervention

L'assureur procède à un diagnostic préliminaire par téléphone sur la base des informations recueillies auprès de l'assuré. Au cours de ce diagnostic, le service d'assistance téléphonique vérifie que l'incident décrit par l'assuré, ainsi que le type d'appareil, sont bien couverts et guide l'assuré pour tenter de déterminer la nature du dysfonctionnement et si possible y remédier.

Si ce télédiagnostic reste infructueux et confirme la nécessité d'une intervention, l'assuré transmet à l'assureur par e-mail, fax ou courrier, la facture d'achat du matériel garanti et toute autre pièce justificative que l'assureur jugera nécessaire.

L'assureur organise alors la prise en charge de l'appareil selon les modalités suivantes :

#### Dépannage et réparations

L'assureur organise la prise de rendez-vous entre le prestataire agréé et l'assuré **dans un délai de 48 heures** (hors week-end et jours fériés) à réception des pièces justificatives.

Pour les appareils lourds cités ci-dessous :

- téléviseur supérieur à 63 cm (ou 27"),
- appareil de cuisson (sauf micro-ondes),
- appareil de lavage,
- appareil de réfrigération.

L'assureur organise un rendez vous avec le prestataire agréé, au domicile de l'assuré, dans une amplitude horaire de 2 heures maximum. Ces dispositions sont liées aux disponibilités de l'assuré.

Si le prestataire agréé ne peut pas réparer l'appareil au domicile de l'assuré, l'assureur organise le transport – aller-retour – de l'appareil du domicile à l'atelier de réparation. Tous les frais de déplacement du matériel sont pris en charge par l'assureur.

Lors de l'intervention, le prestataire agréé procède à la remise d'un bulletin d'intervention nécessaire à la mise en œuvre de la garantie contractuelle.

Pour les appareils légers, sauf en cas d'impossibilité physique médicalement attestée pour l'assuré de se déplacer, celui-ci devra transporter l'appareil en panne, à ses frais et sous son entière et unique responsabilité, chez le prestataire agréé désigné par l'assureur.

L'assureur prend à sa charge les frais d'intervention du prestataire ainsi que le coût des réparations (pièces et main-d'œuvre).

#### Prêt de matériel

Si la panne garantie entraîne une immobilisation en atelier de plus de 7 jours d'un lave-linge ou d'un réfrigérateur, d'un congélateur, d'une plaque de cuisson, ou d'un téléviseur, sur demande de l'assuré, le réparateur agréé pourra livrer et installer au domicile de l'assuré, dans les meilleurs délais, un appareil de prêt de même usage, sans pour autant que ce dernier soit du même modèle, ni de la même marque, ni de mêmes caractéristiques que l'appareil garanti à réparer, et ce, sous réserve des disponibilités de matériel et de l'acceptation par l'assuré de l'ensemble des conditions de prêt (caution...) imposées par le réparateur agréé.

La durée du prêt correspond à la durée des réparations de l'appareil garanti défectueux, sans pouvoir excéder 30 jours consécutifs.

En cas d'impossibilité de réaliser le prêt d'un lave linge ou d'un réfrigérateur, l'assureur s'engage à verser au bénéficiaire une indemnisation égale à 50 € TTC. **Cette indemnisation ne s'applique pas aux autres appareils précités.**

### Remplacement d'un appareil irréparable

S'il est attesté que la réparation de l'appareil garanti est impossible ou que son coût serait supérieur à celui du remplacement de l'appareil dans les conditions définies ci-après, l'assuré se verra proposer le remplacement à neuf de son appareil par un appareil aux caractéristiques techniques comparables sans pour autant qu'il s'agisse du même modèle ou de la même marque. Pour tout appareil de la gamme « Blanc », il sera remplacé par un appareil dont l'efficacité énergétique est évaluée, selon l'étiquette Énergie, en classe A minimum suivant la directive européenne 92/75/CEE.

Si l'assuré préfère opter pour un appareil aux caractéristiques techniques supérieures, la différence de prix restera à sa charge.

Lors de la livraison de nouveau matériel, en cas de mise en service de l'appareil par le prestataire agréé, il sera procédé systématiquement à la récupération de l'ancien matériel déclaré économiquement ou techniquement irréparable.

### Garantie contractuelle des interventions

L'assureur s'engage à ce que les interventions réalisées dans le cadre des présentes conditions générales bénéficient d'une garantie contractuelle de 3 mois nonobstant toute garantie légale acquise par ailleurs – déplacement, pièces et main-d'œuvre – à compter de la date de l'intervention. Cette garantie est accordée par le prestataire agréé intervenant sur demande de l'assureur.

En cas de malfaçons liées à l'intervention, l'assureur prendra contact avec le prestataire agréé afin que ce dernier remédie à ses frais et dans les meilleurs délais aux malfaçons qui auront été constatées.

À défaut, l'assureur s'engage à faire intervenir un autre prestataire agréé.

### Limitation de responsabilité

L'assureur ne peut être tenu pour responsable d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial, subi par un bénéficiaire à la suite d'un incident ayant nécessité l'intervention des services d'assistance.

### Circonstances exceptionnelles

L'engagement de l'assureur repose sur une obligation de moyens et non de résultat.

L'assureur ne peut être tenu pour responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution des garanties provoqués par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, la mobilisation générale, toute réquisition des hommes et/ou du matériel par les autorités, tout acte de sabotage ou de terrorisme, tout conflit social tel que grève, émeute, mouvement populaire, toute restriction à la libre circulation des biens et des personnes, les cataclysmes naturels, les effets de la radioactivité, les épidémies, tout risque infectieux ou chimique, tous les cas de force majeure.

### Limites territoriales

La garantie s'exerce en France métropolitaine (hors Corse).

### Ce que nous ne garantissons pas

- Le remboursement d'un appareil acheté par l'assuré en remplacement de son appareil défectueux,
- Les appareils appartenant à vos invités ainsi que les biens confiés, loués ou empruntés,
- Les appareils destinés à un usage professionnel,
- Les appareils dits « nomades », c'est-à-dire les appareils pouvant fonctionner de manière autonome sans raccordement au secteur,
- Le petit électroménager,
- Les périphériques de stockage informatique, dont les disques durs dits « multimédia », et les consoles de jeux, les ordinateurs portables et fixes,



- Les accessoires ou périphériques tels que : antennes, câbles, casques, membranes d'enceinte, paniers de lave-vaisselle, les accessoires de four, les chapeaux de brûleur, les télécommandes,
- Les consommables et pièces d'usure définis comme tels dans le livret d'entretien du constructeur, tels que : ampoules, lampes, filtres, fusibles, joints de porte, courroies, tuyaux de vidange, flexibles, saphirs, diamants, tête de lecture laser, têtes de lecture et/ou d'enregistrement, d'effacement ou de pré-magnétisation,
- Les pièces en verre des plaques vitrocéramiques, portes de four et couvercles de plaques de cuisson,
- Les éléments d'isolation thermique des fours : manchettes, moufles,
- Les appareils pour lesquels la facture d'achat ne peut pas être présentée lors de chaque intervention, ou encore lorsque ce document est raturé et/ou illisible,
- Les appareils dont le numéro de série et/ou les références sont enlevés, modifiés ou illisibles.

**Par ailleurs, cette garantie ne couvre pas les dommages ou frais :**

- Résultant des modifications ou améliorations apportées par l'assuré ou le constructeur,
- Résultant d'une réparation de fortune ou provisoire et des éventuelles aggravations du dommage initial pouvant en résulter,
- Résultant de l'action ou de la responsabilité d'un tiers (fabricant, fournisseur...),
- Résultant du non-respect des prescriptions et préconisations du constructeur (en terme d'installation, de branchement, de manipulation, d'utilisation, d'entretien...) définies dans la notice d'utilisation remise par le vendeur lors de l'achat,
- Résultant d'une utilisation abusive et/ou non conforme aux directives du constructeur ou de l'utilisation de périphériques, d'accessoires ou de consommables inadaptés,
- Ayant pour origine un élément extérieur à l'appareil (choc, chute, gel, inondations, humidité, chaleur excessive),
- Ayant pour origine la corrosion, l'usure\* et/ou la détérioration graduelle de l'appareil et de ses composants,
- Tout préjudice lié à la perte de jouissance de l'appareil garanti,
- Tout préjudice d'ordre esthétique n'entrant pas dans le bon fonctionnement de l'appareil, sauf si lesdits dommages sont la conséquence d'un événement couvert par la garantie,
- Le contenu (périssable ou non) de l'appareil qui aurait été endommagé,
- Les frais (pièces, main-d'œuvre, déplacement et transport) et conséquences relatifs à un événement non couvert, ou à une panne non constatée par un prestataire agréé par l'assureur, ou encore à une prestation organisée sans son accord préalable,
- Les frais de réglage accessibles à l'utilisateur sans démontage de l'appareil ainsi que les vérifications, nettoyages, réglages et essais non consécutifs à un événement garanti.

## Le Pack Piscine

### Ce que nous garantissons

#### Au titre des biens

- Votre piscine enterrée ou semi enterrée située au lieu d'assurance\*,
- Les aménagements immobiliers, y compris le local technique\*, conçus pour l'utilisation, la protection, la décoration et l'accès à la piscine,
- Les appareils électriques de votre piscine tels que le système de pompage, de chauffage ou d'épuration de l'eau, ainsi que les robots et aspirateurs servant à son entretien,
- Les dômes en méthacrylate ou polycarbonate ou autre matière comparable, lorsqu'ils répondent aux normes en vigueur,
- Les éléments de protection de votre piscine tels que les barrières, les systèmes d'alarme, les couvertures rideaux lorsqu'ils répondent aux normes en vigueur.
- Les installations destinées à chauffer l'eau de la piscine, qu'elles soient situées à l'intérieur ou à l'extérieur des bâtiments\* assurés.

### Au titre des événements

- Les dommages aux appareils électriques. **Cette garantie est étendue à l'ensemble de votre habitation.**
- L'Incendie et événements assimilés,
- Les événements couverts au titre de la garantie Dégâts des eaux,
- Le Bris des glaces des dômes, couverture rideaux et local technique\*,
- Les Événements climatiques. Pour la garantie gel, seul est garanti le gel des canalisations alimentant la piscine situées à l'intérieur du local technique\*,
- Le Vol des installations destinées à chauffer l'eau de la piscine, qu'elles soient situées à l'intérieur ou à l'extérieur des bâtiments\* assurés,
- Le Vandalisme,
- Les Catastrophes Naturelles, Catastrophes technologiques, Attentats et actes de terrorisme.

### Modalités d'indemnisation

- Pour les dommages causés au dôme, aux éléments de protection et aux appareils électriques, le montant de l'indemnisation est limité à 23 fois l'indice\*.
- Pour le vol ou les dommages causés aux installations destinées à chauffer l'eau de la piscine, le montant de l'indemnisation est limité à 4 000 € par sinistre\*.
- En cas de dommage électrique, l'indemnisation est effectuée selon les modalités décrites dans l'option « Dommages aux appareils électriques ».

La franchise\* applicable est celle de l'événement à l'origine du sinistre\*.

### Ce que nous ne garantissons pas

- Les exclusions générales et les exclusions particulières figurant au niveau de chaque événement garanti,
- Les piscines gonflables à membranes souples ou démontables,
- Les piscines non enterrées (piscine hors sol),
- Le vol des éléments d'équipement ou d'entretien de votre piscine (autres que les installations destinées à chauffer l'eau) lorsqu'ils se trouvent à l'extérieur des bâtiments\* assurés,
- Les objets de valeur\*.

### Mesures de sécurité contre le gel que vous devez respecter

**Pendant la période allant du 15 novembre au 30 avril, vous devez isoler les circuits de distribution et de chauffage alimentant votre piscine et les vidanger, sauf s'ils sont protégés par un produit antigel.**

L'inobservation de ces mesures de sécurité a pour conséquence la réduction de 30 % de l'indemnité à laquelle vous pouvez prétendre si le dommage est consécutif au gel.

### Le Pack Jardin

#### Ce que nous garantissons

##### Au titre des biens

- Les aménagements immobiliers\* scellés situés à l'extérieur, y compris ceux dont le clos et / ou le couvert sont réalisés en matière plastique (et dérivés) ou textile si les matières utilisées répondent aux normes en vigueur,
- Les bâches des stores scellés au mur des bâtiments\* assurés,
- Les serres scellées non exploitées à des fins commerciales,
- Les arbres et les arbustes,
- Les courts de tennis et leur clôture,
- Le mobilier de jardin,
- Les barbecues,
- Les abris de jardin et les terrasses non scellés,
- L'installation d'arrosage automatique intégré,

- Les équipements d'eau hors sol situés à l'extérieur : piscine, spa et jacuzzi,
- Le matériel électrique de jardinage,
- Les tondeuses autoportées ou motoculteurs d'une puissance inférieure à 30 CV DIN.

#### Au titre des événements

- L'Incendie et événements assimilés,
- Les événements couverts au titre de la garantie Dégâts des eaux,
- Le Bris des glaces,
- Les Evénements climatiques :
  - Pour la garantie gel, seul est garanti le gel des canalisations situées à l'intérieur des bâtiments\* assurés. **Pendant la période allant du 15 novembre au 30 avril, vous devez vidanger ces canalisations. L'inobservation de cette mesure de sécurité a pour conséquence la réduction de 30 % de l'indemnité à laquelle vous pouvez prétendre.**
  - La garantie poids de la neige ou de la glace sur les toitures est étendue aux arbres et arbustes.
- Le Vol. **Important : la garantie vol sur les biens mobiliers se trouvant dans votre jardin s'applique uniquement en cas de vol concomitant dans votre habitation. Cette règle s'applique également au contenu des abris de jardin non scellés et des aménagements immobiliers\* situés à l'extérieur.**
- Le Vandalisme,
- Les Catastrophes Naturelles, Catastrophes technologiques, Attentats et actes de terrorisme.

#### Modalités d'indemnisation

- Pour les constructions et les aménagements immobiliers\* :
  - Pour la garantie Vol, l'indemnisation est limitée à 8 000 €.
  - Pour les autres garanties, l'indemnisation est limitée à 20 % du capital mobilier déclaré dans vos Conditions Particulières. *Exemple : si vous avez déclaré 30 000 € de capital mobilier dans vos Conditions Particulières, le montant maximum de l'indemnisation sera de 6 000 €.*
- Pour les aménagements immobiliers\* scellés situés à l'extérieur dont le clos et/ou le couvert sont réalisés en matière plastique (et dérivés) ou textile :
  - Pour toute les garanties, le montant de l'indemnisation est limité à 8 000 €.
- Pour les arbres et arbustes :
  - Pour toutes les garanties, l'indemnité est versée sous forme d'un capital comprenant les frais de déblaiement des arbres et arbustes sinistrés et les frais de remplacement par des arbres et arbustes de même essence. L'indemnisation est limitée à 15 fois l'indice\* avec un maximum de 3 fois l'indice\* par arbre.
- Pour tous les autres biens garantis par le Pack Jardin :
  - Pour l'ensemble des garanties, l'indemnisation est limitée à 20 % du capital mobilier déclaré dans vos Conditions Particulières. *Exemple : si vous avez déclaré 30 000 € de capital mobilier dans vos Conditions Particulières, le montant maximum de l'indemnisation sera de 6 000 €.*

La franchise\* applicable est celle de l'événement à l'origine du sinistre\*.

#### Ce que nous ne garantissons pas

- Les exclusions générales et les exclusions particulières figurant au niveau de chaque événement garanti,
- Les objets de valeur\*,
- Les serres-tunnels en plastiques souples,
- Les plantations qui ne sont pas en pleine terre,
- Les dommages dus à ou aggravés par un manque d'entretien,
- Les plantations réalisées à des fins commerciales,
- Le terrain lui-même, ainsi que le gazon,
- Le contenu des abris de jardin non scellés et le contenu des aménagements immobiliers\* scellés situés à l'extérieur sauf s'il s'agit des biens mobiliers garantis par ce Pack (mobilier de jardin, barbecue, matériel électrique de jardinage, tondeuse autoportée ou motoculteur, piscine hors sol).

## Le Pack Énergies Nouvelles

### Ce que nous garantissons

#### Au titre des biens

- Les pompes à chaleur,
- Les installations de chauffage, de climatisation et de ventilation,
- Les panneaux solaires et photovoltaïques,
- Les éoliennes.

#### Au titre des événements

- Les dommages aux appareils électriques. **Cette garantie est étendue à l'ensemble de votre habitation.**
- L'Incendie et événements assimilés,
- Les événements couverts au titre de la garantie Dégâts des eaux,
- Le Bris des glaces,
- Les Événements climatiques. La garantie gel est étendue aux effets du gel sur les fluides alimentant les biens garantis au titre de ce Pack,
- Le Vol,
- Le Vandalisme,
- Les Catastrophes Naturelles, Catastrophes technologiques, Attentats et actes de terrorisme,
- Votre responsabilité civile y compris dans le cadre de la revente de l'énergie produite par vos installations à EDF ou à tout autre fournisseur d'énergie pour les dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs.

### Conditions de la garantie

- L'énergie produite par vos installations doit être strictement utilisée dans le cadre de votre vie privée.
- Les installations doivent être situées dans les limites de votre propriété.
- Les installations doivent avoir été réalisées par un professionnel dans le respect de la réglementation en vigueur.
- En cas de revente à EDF ou à tout autre fournisseur d'énergie, l'énergie produite est d'une puissance égale à 36 KVA maximum.

### Modalités d'indemnisation

- Pour la garantie vol des éléments non fixés en toiture, l'indemnisation est limitée à 8 000 €.
- En cas de dommages aux appareils électriques de ces installations, l'indemnisation est effectuée selon les modalités décrites dans l'option « Dommages aux appareils électriques ».
- Dans le cadre de la garantie responsabilité civile en cas de revente de l'énergie produite par vos installations, les dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs sont garantis dans la limite de 1 500 000 € par sinistre\*, avec une sous-limitation à 200 000 € pour les dommages immatériels consécutifs.

La franchise\* applicable est celle de l'événement à l'origine du sinistre\*.

### Mesures de sécurité contre le gel que vous devez respecter

**Pendant la période allant du 15 novembre au 30 avril, vous devez respecter les mesures de protection contre le gel préconisées par le fabricant de l'installation concernée.**

L'inobservation de ces mesures de sécurité a pour conséquence la réduction de 30 % de l'indemnité à laquelle vous pouvez prétendre si le dommage est consécutif au gel.

#### « Le chèque vert »

En cas de dommages garantis subis par ces installations, nous vous indemnisons pour les pertes de revenus\* et l'éventuel surcoût lié à l'achat d'énergie électrique ou à la location de matériel de chauffage de substitution, pendant une durée maximale de 2 mois.

Le montant de la garantie est limité à 500 €.

Cette indemnité est versée sur présentation de justificatifs.

**Ce que nous ne garantissons pas**

- Les exclusions générales et les exclusions particulières figurant au niveau de chaque événement garanti.

**Le Pack Libradom**

Les présentes garanties sont assurées par Inter Partner Assistance, succursale pour la France, 6, rue André Gide 92320 Châtillon - R.C.S. Nanterre 316 139 500, S.A. de droit belge au capital de 8 396 373 €, siège social : Avenue Louise 166 BP 1 - 1050 Bruxelles - Belgique - RPM Bruxelles - BCE 0415 591 055. Entreprise d'assurance agréée sous le n° de code 0487, désignée ci-après par *nous*.

**Objet des garanties**

Les garanties Gaz & Electricité, Plomberie Intérieure et Plomberie Extérieure ont pour objet, à la suite d'un dégât sur l'un des équipements couverts, de rétablir le fonctionnement normal de l'installation par l'intervention d'un de nos prestataires agréés.

En cas d'événement accidentel provoquant un incident garanti, votre demande est adressée directement par téléphone au numéro suivant :

**N° d'appel : 01 55 92 26 92**

(numéro non surtaxé)

Le coût de l'appel téléphonique est à la charge du bénéficiaire.

**Conditions générales d'intervention**

Seules les prestations organisées avec notre accord préalable sont prises en charge. Ce dernier est matérialisé par un numéro de dossier. L'organisation par vous-même, ou votre entourage\*, de l'intervention d'un prestataire, sans notre accord préalable, ne peut donner lieu à remboursement.

Dans le cas où l'événement garanti survient sur une portion de l'installation située sur un terrain faisant l'objet d'une servitude, notre prestataire n'interviendra qu'après signature d'une décharge de votre part indiquant que vous avez réalisé les formalités nécessaires pour obtenir l'autorisation d'effectuer les réparations.

La garantie s'exerce en France métropolitaine (hors Corse).

**Modalités générales de prise en charge des réparations**

Les coûts des réparations incluent les frais de déplacement, les frais de pièces et main-d'œuvre (y compris une installation temporaire ou remise en état temporaire) et sont spécifiés dans chaque garantie.

En cas de remplacement de pièces, celles-ci sont choisies afin de permettre le rétablissement du fonctionnement normal de l'installation dans le respect des normes en vigueur, et non pas d'assurer un remplacement à l'identique.

Si le montant minimum nécessaire pour effectuer la réparation dans le respect des normes en vigueur et des impératifs de sécurité, selon l'appréciation du prestataire, dépasse le plafond de la garantie, nous n'intervenons qu'après accord de votre part pour prendre en charge le complément.

**Le nombre total d'interventions est fixé à 3 par an.**

Au-delà du nombre d'interventions contractuelles par an, nous pouvons vous communiquer les coordonnées d'un prestataire agréé sur simple demande de votre part, et dans ce cas, le coût de l'intervention reste à votre charge.

**Garantie contractuelle des interventions**

L'assureur s'engage à ce que les interventions réalisées dans le cadre des présentes conditions générales bénéficient d'une garantie contractuelle de 3 mois nonobstant toute garantie légale acquise par ailleurs – déplacement, pièces et main-d'œuvre – à compter de la date de l'intervention. Cette garantie est accordée par le prestataire agréé intervenant sur demande de l'assureur.

En cas de malfaçons liées à l'intervention, l'assureur prendra contact avec le prestataire agréé afin que ce dernier remédie à ses frais et dans les meilleurs délais aux malfaçons qui auront été constatées.

À défaut, l'assureur s'engage à faire intervenir un autre prestataire agréé.

### Garantie Gaz

#### Ce que nous garantissons

Les fuites résultant d'événements accidentels survenant sur des équipements à usage domestique, dont vous êtes responsable, situés en aval du compteur d'alimentation en gaz ou du réservoir de gaz liquide et compris dans les limites intérieures\* de votre habitation.

Le montant des garanties est limité à 300 € par intervention, incluant les frais de déplacement, de pièces et de main-d'œuvre.

**En cas de suspicion de fuite de gaz**, vous devez, préalablement à l'intervention d'un de nos prestataires agréés, impérativement et immédiatement contacter les services publics de secours d'urgence et, si votre logement est un appartement, le Gestionnaire Immobilier de votre immeuble afin de mettre en sécurité le logement et l'immeuble.

#### Ce que nous ne garantissons pas

- Les appareils alimentés en gaz,
- Les canalisations d'alimentation gaz qui n'ont pas été installées ou entretenues conformément aux normes en vigueur ou aux instructions du fabricant,
- Les flexibles et installations non conformes,
- Les citernes de gaz et leurs canalisations, les détendeurs,
- Les dommages causés par un gaz défectueux.

### Garantie Électricité

#### Ce que nous garantissons

Les pannes et/ou défaillances de l'installation électrique domestique alimentée en courant alternatif 220 volts, située en aval du compteur installé par votre fournisseur d'électricité.

Le montant des garanties est limité à 300 € par intervention, incluant les frais de déplacement, de pièces et de main-d'œuvre.

#### Ce que nous ne garantissons pas

- Les appareils électriques situés en aval des points d'alimentation et les conséquences de la panne et/ou défaillance de l'installation électrique domestique sur ces appareils,
- Les consommables tels que fusibles et ampoules,
- Les transformateurs contrôlant la tension délivrée à un appareil d'éclairage basse tension,
- Les câblages, systèmes de transmission et les installations fixes de radio, de télévision, de téléphonie, d'alarme, d'interphonie, de visiophonie ainsi que les commandes d'ouverture et d'accès,
- Les appareils électriques de chauffage et de climatisation, les systèmes de gestion de l'énergie, les appareils électriques de pompage utilisés pour une piscine, un bassin, ou un aquarium, exception faite du câblage fixe et permanent conduisant à ces appareils, qui lui est couvert,
- Les conséquences d'une combustion (avec ou sans flamme) ou d'une explosion,
- Les travaux de modification portant sur le réglage de l'intensité de déclenchement du disjoncteur (augmentation de la puissance souscrite).

## Garantie Plomberie Intérieure

### Ce que nous garantissons

Les événements accidentels survenant sur des équipements situés dans les limites intérieures\* de votre logement et dont vous êtes responsable, qui provoquent une fuite sur votre réseau de distribution d'eau ou de chauffage individuel, ou encore une fuite ou un engorgement\* sur votre réseau d'évacuation d'eau.

Le montant des garanties est limité à 300 € par intervention, incluant les frais de déplacement, de pièces et de main-d'œuvre.

### Ce que nous ne garantissons pas

- Les éléments des circuits de chauffage, d'alimentation et d'évacuation à usage collectif,
- Le compteur d'eau et la canalisation d'alimentation d'eau située avant ce compteur,
- Les appareils ménagers à effet d'eau,
- Les fuites sur joints des robinetteries d'appareillages,
- Les radiateurs et convecteurs,
- Les circuits et appareils de climatisation,
- La piscine et tous ses éléments situés en aval du robinet de puisage,
- Les réservoirs d'eau, les pompes et stations de relevage des systèmes d'évacuation des eaux usées,
- Les puisards,
- Le remplacement des réducteurs de pression, détendeurs, adoucisseurs d'eau et sanibroyeurs,
- La recherche de fuites non constatables à l'œil nu (ex. : sur circuit de chauffage en dalle et systèmes de chauffage par le sol),
- Les fuites encastrées dans des logements collectifs.

### Mesures de sécurité contre le gel que vous devez respecter

**Lorsque les bâtiments\* d'habitation assurés demeurent inoccupés plus de 3 jours consécutifs sans être chauffés, au cours d'une période comprise entre le 15 novembre et le 30 avril, vous devez :**

- vidanger vos installations de chauffage central, sauf si elles sont protégées par un produit antigel,
- fermer le robinet d'alimentation générale.

## Garantie Plomberie Extérieure (maisons individuelles uniquement)

### Ce que nous garantissons

Les événements accidentels survenant sur les canalisations d'eau situées au lieu d'assurance\* à l'extérieur\* de votre habitation, dont vous êtes responsable, et qui provoquent l'un des incidents suivants :

- fuite sur : la canalisation d'alimentation d'eau, le joint de parcours de la canalisation d'alimentation d'eau, le robinet d'arrêt d'alimentation générale d'eau, le joint de parcours des canalisations d'évacuation d'eau, les canalisations d'évacuation d'eau ;
- engorgement\* des canalisations d'évacuation d'eau.

Notre garantie est également acquise lorsque l'événement accidentel est consécutif au gel.

La garantie est limitée à 1 000 € par intervention, incluant les frais de déplacement, de pièces et de main-d'œuvre.

## Garantie Perte d'Eau (maisons individuelles uniquement)

### Ce que nous garantissons

- Les conséquences financières d'une surconsommation d'eau consécutive à une fuite constatée par un prestataire de notre réseau.
- La recherche de fuite en cas de surconsommation, lorsqu'une fuite a été constatée par notre prestataire sur votre réseau privatif extérieur\* garanti. À défaut, les frais d'intervention restent à votre charge.

## Modalités d'application de la garantie Perte d'Eau

La garantie est subordonnée à notre information préalable et à la constatation de la cause de la surconsommation par un prestataire de notre réseau.

**Le montant de la garantie est limité à 2 000 € par an et par sinistre\*.**

L'indemnité est calculée sur la base de la différence entre la consommation réelle relevée par notre prestataire au jour de son intervention et votre *Consommation Moyenne Normale* pour la même période, après application d'une franchise de 15 % de la *Consommation Moyenne Normale* annuelle qui reste à votre charge.

On entend par *Consommation Moyenne Normale* la consommation d'eau déterminée à partir de vos factures acquittées des 2 dernières années précédant le sinistre\*.

L'étude de votre dossier et le calcul de l'indemnité nécessitent la fourniture des pièces suivantes :

- les factures acquittées des 2 années précédant le sinistre\*,
- la facture d'eau acquittée au titre de la période de surconsommation,
- une attestation sur l'honneur par laquelle vous nous déclarez renoncer à tout bénéfice d'un abatement auprès de votre distributeur d'eau, avoir ou dégrèvement sur ladite facturation,
- le relevé du compteur d'eau effectué par le prestataire au jour de son intervention.

Ces éléments doivent être adressés à Inter Partner Assistance - 6, rue André Gide - 92320 Châtillon.

### **Ce que nous ne garantissons pas au titre des garanties Plomberie extérieure et Perte d'eau**

- Les piscines et tous ses éléments situés en aval du robinet de puisage,
- Les fosses septiques, les bacs à graisses, les systèmes d'épandages d'eaux usées, les puisards,
- Les circuits d'arrosage,
- Les compteurs d'eau et la canalisation d'alimentation d'eau située avant ce compteur,
- Les pompes et stations de relevage des systèmes d'évacuation des eaux usées,
- Les pertes d'eau consécutives à des fuites provenant d'éléments non garantis précités,
- Les pertes d'eau consécutives à des fuites visibles ou facilement décelables par le bénéficiaire,
- Les pertes d'eau consécutives à des fuites situées sur le réseau de plomberie intérieure ou provenant d'appareils ménagers et sanitaires,
- Les pertes d'eau consécutives à un gel survenu sur une portion non enterrée des canalisations,
- La taxe ou surtaxe au titre de l'assainissement.



## Exclusions communes à toutes les garanties du Pack Libradom

### Ce que nous ne garantissons pas

- Les conséquences d'événements climatiques (à l'exclusion du gel), d'orages, de la foudre, de tempêtes, les pannes et dysfonctionnements provoqués par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982,
- Les dommages matériels causés par l'eau, le gaz et l'électricité,
- Toute perte ou dommage survenu à la suite d'une déconnexion, d'une interruption des canalisations principales ou résultant d'un dysfonctionnement dont la résolution est du ressort de la compagnie de distribution d'eau, d'électricité ou de gaz,
- Les interruptions de fourniture d'électricité, d'eau ou de gaz consécutives à un non-paiement des factures au fournisseur d'énergie,
- La réfection des revêtements de sol ou des ornements quels qu'ils soient lorsque leur démontage est rendu nécessaire pour effectuer la réparation,
- Tout démontage/remontage des parties encastrées de mobiliers ou autres éléments,
- Toute partie de l'installation garantie dont l'accès ne garantit pas la sécurité de notre prestataire, par exemple en présence d'amiante,
- Les frais de réparation ou de remplacement si le prestataire que nous missionnons est dans l'incapacité de réparer les installations du fait de leur ancienneté ou de leur usure\*,
- Tout défaut, dommage ou panne causé(e) par une action intentionnelle ou dolosive, négligence\*, mauvaise utilisation ou intervention du bénéficiaire ou d'un tiers, incluant toute tentative de réparation non-conforme aux règles de la profession,
- Le remplacement de canalisation, de câblage ou de circuit d'alimentation qui découle d'une mise en conformité avec les prescriptions légales, sanitaires ou de sécurité, ou avec les bonnes pratiques en vigueur ou d'une demande de la compagnie de distribution suite à son intervention,
- Les frais encourus alors que vous avez été averti par la compagnie de distribution de la nécessité de procéder à des travaux de réparation définitifs en vue d'éviter la répétition de situations entraînant une panne et/ou une défaillance.

## Options

Les garanties des options ne sont applicables que lorsque vous les avez souscrites. Les options que vous avez souscrites sont mentionnées dans vos Conditions Particulières.

### Dommmages aux appareils électriques et pertes de denrées en congélateur

#### Dommmages aux appareils électriques

##### Ce que nous garantissons

###### Au titre des événements

- L'action de l'électricité, notamment la surtension, due :
  - à la foudre,
  - aux effets d'un mauvais fonctionnement électrique.
- L'incendie, l'explosion ou l'implosion de l'appareil lui-même.

###### Au titre des biens

- Les appareils électriques (y compris les transformateurs) et électroniques ainsi que leurs accessoires, lorsqu'ils font partie de votre mobilier et qu'ils se trouvent à l'intérieur des bâtiments\* assurés.
- Les appareils électriques scellés au sol ou à l'immeuble, qui se trouvent à l'intérieur ou à l'extérieur des bâtiments\* assurés (tels que : portail électrique, installation de piscine, mécanisme de volet roulant, automatisme de porte de garage...). Les appareils situés à l'extérieur doivent avoir été conçus à cet effet. Ils doivent, de plus, être placés à l'abri des projections d'eau.

#### Modalités d'indemnisation

Pour l'application de la franchise, reportez-vous au chapitre « Franchises ».

Le plafond de garantie est limité à 15 fois l'indice\* par sinistre\*.

##### • **L'appareil est réparable :**

L'indemnisation est effectuée sur la base de la facture de réparation.

Le montant des réparations ne peut jamais être supérieur à la valeur vénale\* du bien au jour du sinistre\*, ou à la valeur de remplacement du bien (valeur d'un bien neuf, de nature, qualités et performances comparables) au jour du sinistre\*.

##### • **L'appareil est irréparable :**

**S'il est attesté que l'appareil garanti est irréparable**, les modalités d'indemnisation suivantes s'appliquent :

- les biens de moins de 2 ans, et les appareils son et images, informatiques et électroménagers de moins de 5 ans sont indemnisés en valeur à neuf\*,
- pour tous les autres appareils, un taux de vétusté\* forfaitaire de 10 % par an sera appliqué sur le prix d'achat de l'appareil neuf.

Dans ces deux cas, l'indemnisation ne pourra être supérieure au coût d'un bien neuf, de nature, qualités et performances comparables.

#### **Ce que nous ne garantissons pas**

##### • Les dommages causés :

- par vous-même ou une personne de votre entourage\*,
- aux résistances, lampes, tubes et valves de toute nature,
- à l'appareillage électrique ou électronique des ascenseurs ou des élévateurs,
- au contenu des appareils électroménagers autre que congélateurs ou réfrigérateurs,
- aux appareils de plus de 10 ans d'âge (y compris si vous avez souscrit l'option « Rééquipement à neuf étendu »).

- Les dommages dus à :
  - l'usure\*, au bris de machines,
  - un fonctionnement mécanique défectueux,
  - un accident mécanique quelconque.
- Les dommages causés aux biens garantis par le « Pack Dépannage, électroménager, image et son » lorsque vous avez souscrit ce Pack.

## Pertes de denrées en congélateur

### Ce que nous garantissons

Les détériorations des denrées alimentaires destinées à la consommation familiale, contenues dans le congélateur et/ou réfrigérateur, consécutives à une variation de température résultant d'un arrêt accidentel de fonctionnement du congélateur et/ou réfrigérateur, y compris en cas d'interruption accidentelle de fourniture du courant par EDF ou tout autre fournisseur.

### Ce que nous ne garantissons pas

- Le contenu des congélateurs et/ou réfrigérateurs de plus de 10 ans d'âge,
- Les dommages consécutifs à l'interruption du courant suite à une grève du personnel de l'EDF ou de tout autre fournisseur ou du fait du non paiement de votre facture d'électricité,
- Les dommages dus à une utilisation non conforme à celle indiquée par le fabricant de l'appareil,
- Les dommages consécutifs à une panne de l'appareil due ou aggravée par son usure\* ou son mauvais entretien.

### Montant des garanties par sinistre\*

Les dommages sont réglés à concurrence de la valeur d'achat des biens assurés.

La garantie est limitée à 1 000 € par sinistre. Pour l'application de la franchise\*, reportez-vous au chapitre « Franchises ».

La garantie s'exerce au lieu d'assurance\*.

## Rééquipement à neuf étendu

À la suite d'un dommage garanti, **vous bénéficiez de l'indemnisation à neuf sans limite d'âge** pour l'ensemble des biens mobiliers garantis par ce contrat.

**Ces biens doivent se trouver à l'intérieur de votre habitation ou de vos dépendances\* closes.**

En cas de sinistre\* garanti, s'il est attesté que l'appareil ou le bien garanti est irréparable, l'indemnisation est calculée sur la base du coût d'un bien neuf au jour du sinistre\*, de nature, qualités et performances comparables.

La franchise\* applicable est celle de l'événement à l'origine du sinistre\*.

### Ce que nous ne garantissons pas

- Les objets de valeur\*,
- Les appareils électriques de plus de 10 ans d'âge pour les dommages consécutifs à un dommage électrique.

## Bris des glaces étendu

### Ce que nous garantissons

- Le bris des vitres de vos meubles meublants (parties vitrées des tables basses, portes des meubles, portes des fours et des plaques de cuisson...) quelle qu'en soit la matière (verre, glace ou plastique).
- Le bris des appareils sanitaires (lavabos, baignoires...).

### Ce que nous ne garantissons pas

- Le bris du matériel audiovisuel, informatique, hifi et son (y compris les téléphones portables, tablettes tactiles, GPS) qui ne sont pas des meubles meublants.

## Agression

### Agression sur la personne

Vous-même et votre entourage\* êtes garantis à la suite d'une agression corporelle, exclusivement dans le cadre des activités relevant de votre vie privée, en cas de :

### Vol des biens portés

Il s'agit des biens portés par vous-même et votre entourage\* (y compris les espèces et les frais de reconstitution des pièces d'identité) à l'exception des bagages.

Cette garantie vous est accordée par sinistre\* à concurrence de 500 €.

### Ce que nous ne garantissons pas

- Les dommages causés aux biens garantis par le « Pack Numérique » lorsque vous avez souscrit ce Pack.

### Frais de traitement

Il s'agit des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation.

Cette garantie est déterminée de la façon suivante : différence entre les frais réels et le remboursement effectué par la Sécurité Sociale et/ou tout autre organisme de prévoyance dans la limite de 2 fois le barème de responsabilité de la Sécurité Sociale.

### Déficit fonctionnel temporaire

Il s'agit de la période antérieure à la consolidation, pendant laquelle, du fait des conséquences des lésions et de leur évolution, l'assuré victime d'un dommage corporel, est dans l'incapacité totale ou partielle de poursuivre les activités habituelles qui sont les siennes, qu'il exerce, ou non, une activité rémunérée.

Le déficit fonctionnel temporaire doit être reconnu médicalement.

Cette garantie est déterminée de la façon suivante : 19 € à partir du 8<sup>ème</sup> jour d'incapacité et ce pendant 300 jours au maximum.

### Déficit fonctionnel permanent

Il est établi sur les bases du barème en vigueur pour les accidents du travail.

Cette garantie est accordée à concurrence de 23 000 € pour une invalidité de 100 %. Si le déficit fonctionnel permanent est inférieur à 100 %, ce capital est versé proportionnellement au taux de ce déficit fonctionnel.

Les taux de déficit fonctionnel permanent inférieurs à 10 % ne sont pas indemnisés.

### Décès

Nous prenons en charge les frais d'obsèques à concurrence de 5 000 € par personne assurée sur présentation des justificatifs.

Cette garantie est acquise sous réserve qu'une plainte soit déposée immédiatement auprès des autorités compétentes. Une copie de cette plainte doit nous être adressée dans les 5 jours.

**Dans le cas contraire vous perdrez tout droit à indemnité.**

## Limites territoriales

La garantie s'exerce dans les pays suivants :

France départements et territoires d'outre-mer, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, Grande-Bretagne, Grèce, Irlande, Italie, Liechtenstein, Luxembourg, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Saint-Marin, Suède, Suisse et Vatican.

## Remplacement des serrures

Si vos clés ont été volées chez vous ou suite à une agression, nous garantissons le remplacement des serrures des bâtiments\* assurés au titre du présent contrat par des serrures de conception ou de modèle comparable.

Cette garantie vous est accordée à concurrence de 500 €.

## Objets de loisirs

### Ce que nous garantissons

#### Au titre des événements

- Le vol,
- La destruction ou la détérioration.

#### Au titre des biens

- Il s'agit exclusivement des biens ayant fait l'objet d'une identification (marque, type, numéro de série) lors de la souscription et que vous utilisez dans le cadre de vos loisirs ou de vos vacances :
  - instruments de musique portables,
  - armes de chasse ou de tir,
  - équipements de sport ou de loisirs.

### Les conditions de garantie

- Lorsque l'objet est sous votre surveillance directe et immédiate ou sous celle d'une personne vous accompagnant dans votre déplacement et à qui vous avez confié l'objet, la garantie intervient en quelque lieu que ce soit (y compris dans les transports).
- Lorsque l'objet n'est plus sous votre surveillance directe et immédiate, la garantie s'applique dès lors qu'il se trouve dans l'un des lieux indiqués ci-après :
  - à votre domicile, à l'intérieur de votre résidence principale,
  - dans d'autres bâtiments\* privés d'habitation entièrement clos et munis de moyens de fermeture (y compris dans votre résidence secondaire), mais uniquement pendant les périodes d'habitation effective,
  - dans une chambre d'hôtel ou de pension que vous occupez,
  - dans un coffre ou une boîte à gants de voiture, dans une caravane, dans une cabine ou un coffre de bateau ou bien encore dans un bungalow (construit en matériaux durs) ou un mobile home.

### Les dispositions relatives au vol

Pour votre résidence principale et votre résidence secondaire :

- vous devez respecter les dispositions relatives aux « Mesures de protection » requises pour ces résidences dans votre contrat.

Pour les voitures, caravanes, bungalows, mobile home et bateaux (à l'exception des bateaux de croisière ou de transport de passagers, car ils sont assimilés à des hôtels) :

- la garantie est acquise exclusivement en cas d'effraction caractérisée du bungalow, du mobile home, de la voiture ou de son coffre, de la caravane, du coffre ou de la cabine du bateau ou en cas de vol simultané de la voiture, de la caravane ou du bateau.

### Ce que nous ne garantissons pas

- Les dommages électriques (sont toutefois garanties les conséquences de l'action directe de la foudre),
- Les dommages aux biens confiés, loués ou empruntés causés personnellement par toute personne assurée,

- Les dommages dus à :
  - l'action des insectes, rongeurs, champignons ou bactéries (moisissures),
  - un défaut de fabrication ou de montage, un vice propre ou latent ou un mauvais conditionnement d'emballage lors d'un transport,
  - une utilisation non conforme à celle indiquée par le fabricant ou consécutifs à une panne,
  - la chaleur, une brûlure, l'action de la lumière ou l'influence de la température, la corrosion, l'usure\* ou autre défaut manifeste d'entretien,
  - la pluie, la grêle, la neige, la sécheresse, l'humidité,
  - l'eau (cette exclusion ne concerne pas les dommages à caractère accidentel dans lesquels l'assuré ne joue aucun rôle),
  - résultant d'égratignures, écailllements, ébréchures, rayures, déchirures, de taches,
- Les objets suivants :
  - les vélos, les planches à voile,
  - les objets fragiles (verreries, porcelaines, terres cuites, plâtre, faiences, cristaux et tous objets similaires),
  - les objets de valeur\*,
  - les chargeurs de batterie, les parties mécaniques ou électriques à la suite de leur dysfonctionnement,
  - les pièces nécessitant un remplacement fréquent, même pour les objets non utilisés,
  - les téléphones portables, smartphones et phablettes,
  - les ordinateurs portables, ultra portables, tablettes PC, tablettes tactiles, tablettes graphiques et netbook,
  - les appareils photo numériques, caméscopes numériques, vidéo projecteurs portables et lecteurs de DVD portables,
  - les livres électroniques, lecteurs baladeurs audio/vidéo, consoles de jeux portables, GPS, assistants numériques personnels, dictaphones et imprimantes de poche,
- Les dommages immatériels\*,
- Les dommages qui sont la conséquence de toute décision ordonnée par tout gouvernement ou toutes autorités publiques.

## Limites territoriales

L'ensemble des garanties s'exerce dans le monde entier.

## Modalités d'indemnisation

Le montant est précisé dans vos Conditions Particulières.

La garantie est limitée aux capitaux assurés\*. En cas de sinistre\*, vos biens sont estimés d'après leur valeur de remplacement au jour du sinistre\* compte tenu, s'il y a lieu, de leur vétusté\*.

Les biens de moins d'un an ne supportent pas de vétusté\*.

Si les biens sont irremplaçables, la valeur prise pour base d'indemnisation est celle d'un bien de nature, qualités et performances comparables, rendant les mêmes services.

Pour l'application de la franchise, reportez-vous au chapitre « Franchises ».

## Caves à vins

Cette garantie est destinée à couvrir vos biens situés dans un bâtiment\* clos inhabitable qui ne communique pas avec les pièces de votre habitation.

## Ce que nous garantissons

### Au titre des événements

Pour les liquides assurés :

- l'incendie et événements assimilés,
- les dégâts des eaux,
- les catastrophes naturelles,
- les événements climatiques,

- le vol et le vandalisme,
- la perte accidentelle des liquides assurés en tonneaux ou en fûts, si éclatement, rupture ou fissuration des récipients.

Pour les caves à vin d'intérieur de type meuble armoire :

- les événements prévus pour les liquides assurés,
- les dommages électriques.

#### Au titre des biens

- Les vins, alcools et spiritueux en bouteilles, en tonneaux ou en fûts.
- Les armoires-caves.
- Le matériel de cave, c'est-à-dire celui nécessaire à la mise en bouteilles (y compris bouchons et étiquettes), ainsi que les bouteilles, tonneaux ou fûts vides.

#### Ce que nous ne garantissons pas

- Au titre de la perte des liquides assurés :
  - l'usure\* des récipients de stockage,
  - les pertes dues à un manque d'entretien indispensable vous incombant.
- Au titre des dommages électriques :
  - les dysfonctionnements mécaniques quelconques,
  - les appareils de plus de 10 ans d'âge (même si vous avez souscrit la garantie « Rééquipement à neuf étendu »).

#### Les mesures de sécurité que vous devez respecter

##### Au titre des garanties Vol et Vandalisme

- Lorsque la valeur des biens assurés est inférieure ou égale à 3 000 € :
  - vous devez munir les portes des bâtiments\* contenant les biens assurés de portes pleines avec un organe de condamnation de préférence certifiés A2P (serrures ou verrous),
  - les parties vitrées des bâtiments\* doivent être équipées de volets ou de barreaux.
- Lorsque la valeur des biens assurés est supérieure à 3 000 € :
  - vous devez munir les portes des bâtiments\* contenant les biens assurés de portes blindées,
  - les parties vitrées des bâtiments\* doivent être protégées par des volets avec mécanisme de fermeture renforcée ou des barreaux.

En cas de non-respect de ces mesures de sécurité, les sanctions prévues dans la garantie « Vol » s'appliquent.

##### Au titre de la garantie Gel

- Si les liquides assurés ne sont pas situés dans une armoire-cave conçue à cet effet, vous devez veiller à ce que le gel n'altère pas les liquides assurés. De ce fait, pendant la période allant du 15 novembre au 30 avril, lorsque les bâtiments\* contenant les liquides assurés demeurent inoccupés, un système de chauffage doit éviter la solidification de ces liquides.

Si les liquides sont endommagés par le gel du fait de l'inobservation de cette mesure de sécurité, l'indemnité est réduite de 50 %.

#### Modalités d'indemnisation en cas de sinistre\*

##### Modalité d'évaluation des dommages

- **Les vins et alcools**  
Ils sont estimés à dire d'expert œnologue au cours du cru au jour du sinistre\*.
- **Les armoires-caves et le matériel de cave**  
Ils sont évalués en valeur de remplacement vétusté\* déduite.

## Modalités d'indemnisation

- Le montant maximum de l'indemnisation ne pourra être supérieur au montant du capital déclaré dans les Conditions Particulières de votre contrat pour l'option « Caves à vins ».
- Les plafonds de garanties prévus au tableau « Limites de garanties » ne sont pas applicables dans le cadre de cette option.
- Lorsque la garantie « Dommages aux appareils électriques » s'applique, l'indemnisation est effectuée selon les dispositions décrites dans le paragraphe « modalités d'indemnisation » de cette garantie.

La franchise\* applicable est celle de l'événement à l'origine du sinistre\*.

## Protection juridique

La présente garantie est prise en charge par JURIDICA - SA au capital de 14 627 854,68 € - entreprise régie par le Code des assurances - RCS Versailles 572 079 150 - Siège social : 1, place Victorien Sardou 78160 Marly-Le-Roi, désignée ci-après par nous.

## Personnes assurées

Ont la qualité d'assuré :

- le souscripteur du contrat (personne physique désignée dans les Conditions Particulières),
- le conjoint du souscripteur,
- le concubin notoire du souscripteur,
- le partenaire signataire d'un Pacte civil de solidarité du souscripteur,
- les enfants sur lesquels le souscripteur ou son conjoint ou son concubin notoire ou son partenaire signataire d'un Pacte civil de solidarité exercent l'autorité parentale ou à charge au sens fiscal du terme.

**On entend par « vous » les personnes assurées.**

## Prestation de prévention

Vous pouvez contacter nos juristes sur simple appel téléphonique du lundi au vendredi de 9 h 30 à 19 h 30, **sauf jour férié**, au numéro figurant aux Conditions Particulières de votre contrat. Dans votre intérêt, contactez-nous au plus tôt. Nous vous aiderons à préserver vos droits.

## Prestation d'informations juridiques par téléphone

En cas de difficulté juridique, nous vous renseignons sur vos droits et obligations et vous orientons sur les démarches à entreprendre dans les domaines du droit français et du droit monégasque suivants :

- Consommation ;
- Habitat ;
- Travaux immobiliers ;
- Emplois familiaux ;
- Impôts locaux\* ;
- Voisinage ;
- Copropriété ;
- Dispositifs fiscaux existants pour les installations en faveur des économies d'énergie et du développement durable.

À cette occasion, nous pouvons mettre à votre disposition des modèles de lettres et de contrats.

## Prestation d'aide à la signature d'un contrat

Nous vous assistons dans la lecture et la compréhension des projets de contrat suivants, y compris lorsqu'il s'agit d'avenants :

- promesse unilatérale de vente ou promesse synallagmatique de vente d'un bien immobilier ;
- bail d'habitation ;
- contrat de travaux ;
- contrat de travail d'un employé familial.



Lorsqu'une difficulté juridique est identifiée, nous soumettons ce projet à un avocat qui vous confirmera par écrit sa validité juridique ou vous proposera un aménagement. En cas de recours à un avocat, nous prenons en charge ses frais et honoraires **dans la limite du plafond\* préventif mentionné dans l'article « Frais et honoraires pris en charge »**. **Dans tous les cas, la rentabilité économique du contrat envisagé n'est pas appréciée.**

**Vous bénéficiez de cette prestation pour les seuls contrats rédigés en langue française, relevant du droit français et liés à votre vie privée.**

## Prestation d'aide à la résolution des litiges\*

### Accès à la prestation

Dans votre propre intérêt, vous devez nous déclarer le litige\* par écrit dès que vous en avez connaissance, en nous communiquant toutes pièces utiles à l'adresse suivante : 1, place Victorien Sardou 78166 Marly-Le-Roi Cedex.

Par ailleurs, vous devez nous transmettre, dès réception, tous avis, lettres, convocations, actes d'huissiers, assignations et pièces de procédure qui vous seraient adressés, remis ou signifiés.

### Définition de la prestation

**Dans les domaines garantis**, vous bénéficiez des prestations suivantes :

- **Quel que soit le montant des intérêts en jeu\* :**

- **Conseil**

- Le juriste analyse votre situation. Il vous fournit tous conseils sur l'étendue de vos droits. Il vous assiste et organise avec vous la défense de vos intérêts.

- **Recherche d'une solution amiable**

- Dans le cadre de la stratégie déterminée en commun avec vous, le juriste met en œuvre ses compétences pratiques et juridiques pour résoudre votre litige\*. Il recherche une solution amiable satisfaisante dans un délai raisonnable et négocie directement avec l'adversaire. Toutefois, vous serez assisté ou représenté par un avocat lorsque vous serez ou nous serons informés que la partie adverse est défendue dans les mêmes conditions. À ce titre, vous disposez toujours du libre choix de votre avocat selon les modalités définies ci-dessous.

- **Si le montant des intérêts en jeu\* est supérieur à la somme de 0,50 fois l'indice\*, nous vous assistons en justice :**

- **Phase judiciaire**

- Lorsqu'aucune solution amiable satisfaisante ne peut être envisagée avec l'adversaire, et si la procédure judiciaire est opportune**, le litige\* est porté devant les juridictions. Vous disposez toujours du libre choix de votre avocat.

- Une action est opportune**

- Si le litige\* ne découle pas d'une violation manifeste par vos soins de dispositions légales ou réglementaires ;
      - Si vous pouvez apporter la preuve du bien-fondé de vos prétentions ou dont la preuve repose sur une base légale ;
      - Si le litige\* vous oppose à un tiers solvable, identifié et localisable ;
      - Lorsque vous vous trouvez en défense si la demande de la partie adverse n'est pas pleinement justifiée dans son principe et dans son étendue par des règles de droit et / ou des éléments de preuve matériels.

#### **A savoir**

L'insolvabilité de la partie adverse peut résulter d'un procès-verbal de carence dressé par huissier, de l'absence de domicile fixe, d'une procédure de surendettement ou d'une procédure de liquidation judiciaire.

À ce titre :

- Vous pouvez saisir directement un avocat de votre connaissance. Dans ce cas, vous devez nous en informer au préalable et nous communiquer ses coordonnées ;
- Vous pouvez également, si vous le souhaitez et en formulez la demande par écrit, choisir l’avocat dont nous pouvons vous proposer les coordonnées.

Dans tous les cas, vous négociez avec lui le montant de ses frais et honoraires dans le cadre d’une convention d’honoraires\* et devez nous tenir informés du suivi **selon les dispositions prévues aux articles « Conditions de la garantie » et « Analyse du litige\* et décision sur les suites à donner ».**

Nous prenons en charge les frais et honoraires de l’avocat, des experts et des huissiers **dans les conditions et selon les modalités prévues à l’article « Frais et honoraires pris en charge ».**

### Domaines garantis

#### Ce que nous garantissons

Vous êtes garanti **dans le cadre de votre vie privée** en cas de litiges\* portant sur les domaines suivants :

- **Consommation**

Litiges\* vous opposant à un vendeur ou à un prestataire de services à l’occasion de :

- l’achat, l’entretien ou la location d’un bien mobilier ;
- la conclusion, la mauvaise exécution, l’inexécution ou la rupture d’un contrat de prestation de services conclu avec un professionnel.

- **Habitat**

Litiges\* vous impliquant en qualité de propriétaire, de copropriétaire ou de locataire de l’habitation garantie\*.

Cette garantie vous est également acquise lorsque l’habitation garantie\* que vous occupez est détenue :

- par une SCI de gestion **si vous détenez des parts dans cette SCI,**
- en indivision, **si vous êtes l’un des indivisaires,**
- en nue-propiété ou usufruit, **si vous êtes le nu-propiétaire ou l’usufruitier.**

**En matière de litiges de voisinage, les litiges\* déclarés doivent prendre naissance plus de 2 mois après la prise d’effet de la présente garantie.**

En cas de changement d’adresse, vous bénéficiez d’une extension de la garantie « Habitat » pour les litiges\* se rapportant à l’ancienne habitation garantie\*. Cette extension joue pendant une durée de 6 mois à compter du changement d’adresse, **si ces litiges\* nous sont déclarés pendant cette même période de 6 mois.**

En cas d’achat ou de location d’un bien immobilier pendant la durée de validité de la présente garantie, vous bénéficiez d’une extension de la garantie « Habitat » pour les litiges\* se rapportant à votre future habitation. Cette extension joue pendant la phase d’acquisition ou de signature du bail **sous réserve que ce bien immobilier soit destiné à devenir l’habitation garantie\* dès l’achat ou la signature du bail.**

- **Menus travaux immobiliers\* réalisés sur l’habitation garantie\***

Litiges\* résultant des travaux réalisés sur l’habitation garantie\* **à condition que leur coût global n’excède pas 2 000 € TTC hors fournitures ou 3 700 € TTC fournitures comprises.**

- **Impôts locaux\***

Litiges\* vous opposant à l’administration fiscale concernant la mise en recouvrement des taxes foncières ou d’habitation relatives à l’habitation garantie\*.

La garantie vous est acquise **sous réserve que la mise en recouvrement vous ait été notifiée au moins 3 mois après la prise d’effet de la présente garantie, ne découle pas d’une action frauduleuse et n’entraîne pas de poursuites pénales dirigées contre vous.**

- **Emplois familiaux**

Litiges\* vous impliquant en qualité d'employeur d'une personne régulièrement déclarée aux organismes sociaux **exerçant un emploi domestique ou familial dans l'habitation garantie\***.

### Ce que nous ne garantissons pas

Sont exclus les litiges\* :

- dont le fait générateur\* était connu de vous à la date de prise d'effet du présent contrat ou de la présente garantie,
- relatifs à un véhicule terrestre à moteur,
- résultant de la délivrance d'un permis de construire ou d'une autorisation d'urbanisme que vous demandez ainsi que de la vente en l'état futur d'achèvement,
- résultant d'une action impliquant le syndicat des copropriétaires et au titre de laquelle il vous appartient de payer une quote-part des frais et honoraires,
- portant sur des avals ou cautionnements que vous avez donnés, ou des mandats que vous avez reçus ;
- résultant d'une opposition en matière immobilière, avec des indivisaires, ou des associés de la SCI propriétaire de l'habitation garantie\*, ou le nu-propriétaire et l'usufruitier,
- découlant de l'achat, la détention, la cession de parts sociales ou de valeurs mobilières, y compris la multipropriété,
- résultant de votre participation à la gestion ou à l'administration d'une association ou d'une société civile ou commerciale,
- portant sur le bornage,
- portant sur la révision constitutionnelle d'une loi.

### Prestation de mise en relation

Lorsque vous êtes impliqué dans un litige\* non garanti par le contrat, vous avez la possibilité d'être mis en relation avec un avocat **sous réserve d'une demande écrite**, ou avec un expert.

Nous vous conseillons sur la procédure à engager, vous aidons à constituer votre dossier et adressons les premiers éléments en notre possession à l'avocat ou à l'expert, lequel vous fera parvenir une convention d'honoraires\* ou un devis.

Vous serez alors en relation directe avec lui. **Le règlement de ses frais et honoraires reste à votre charge.**

### Condition de la garantie

La garantie vous est acquise à condition que :

- vous nous déclariez votre litige\* pendant la durée de validité de la présente garantie ;
- le montant des intérêts en jeu\*, à la date de la déclaration, soit supérieur à 0,50 fois l'indice\* pour que le litige\* puisse être porté devant une juridiction. Par intérêts en jeu\*, on entend le montant du litige\*, hors pénalités de retard, intérêts et demandes annexes et confirmé en demande par la production de pièces justificatives. Pour les contrats dont l'application s'échelonne dans le temps selon une périodicité convenue, le montant du litige\* correspond à une échéance ;
- afin que nous puissions analyser les informations transmises et vous faire part de notre avis sur l'opportunité des suites à donner à votre litige\*, vous ayez recueilli notre accord préalable AVANT de :
  - saisir une juridiction,
  - engager une nouvelle étape de procédure,
  - exercer une voie de recours ;
- vous ne fassiez aucune déclaration inexacte sur les faits, les événements ou la situation qui sont à l'origine du litige\* ou plus généralement sur tous les éléments pouvant servir à sa résolution. À défaut, vous seriez entièrement déchu de tout droit à garantie pour le litige\* considéré.

## Limites territoriales

La présente garantie s'applique aux litiges\* découlant de faits et d'événements survenus **exclusivement** dans les pays énumérés ci-après, qui relèvent de la compétence d'un tribunal de l'un de ces pays et pour lesquels l'exécution des décisions rendues s'effectue dans cette même sphère géographique :

- France, Pays et Territoires Outre-Mer et Monaco,
- Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, Royaume-Uni, Grèce, Irlande, Italie, Liechtenstein, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Saint-Marin, Suède, Suisse et Vatican, **si votre litige\* survient à l'occasion d'un séjour de moins de 3 mois consécutifs dans l'un de ces pays.**

## Analyse du litige\* et décision sur les suites à donner

Après analyse des informations transmises, nous envisageons l'opportunité des suites à donner à votre litige\* à chaque étape significative de son évolution. Nous vous en informons et en discutons avec vous.

Vous bénéficiez de nos conseils sur les mesures à prendre et les démarches à effectuer. Le cas échéant, et en accord avec vous, nous mettons en œuvre les mesures adaptées.

En cas de désaccord entre vous et nous portant sur le fondement de votre droit ou sur les mesures à prendre pour régler le litige\*, vous pouvez conformément aux dispositions de l'article L. 127-4 du Code des assurances :

- soit exercer l'action, objet du désaccord, à vos frais ;
- soit soumettre cette difficulté à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord ou désignée à défaut, par le Président du Tribunal de Grande Instance. Nous prenons en charge les frais exposés pour la mise en œuvre de cette action. Cependant, le Président du Tribunal de Grande Instance peut les mettre à votre charge s'il considère que vous avez mis en œuvre cette action dans des conditions abusives.

Si vous obtenez une solution définitive plus favorable que celle proposée par nous ou la tierce personne citée ci-dessus, nous vous remboursons les frais et honoraires que vous avez engagés pour cette procédure, **dans les conditions et limites prévues à l'article « Frais et honoraires pris en charge ».**

Par ailleurs conformément à l'article L. 127-5 du Code des assurances, vous avez la liberté de choisir un avocat de votre connaissance chaque fois que survient un conflit d'intérêts entre vous et nous. Dans ce cas, nous prenons en charge les frais et honoraires de l'avocat, **dans les conditions et limites prévues à l'article « Frais et honoraires pris en charge ».**

## Frais et honoraires pris en charge

### Nature des frais pris en charge

**En cas de litige\*** garanti, notre prise en charge comprend :

- les coûts de procès-verbaux de police ou de gendarmerie **que nous avons engagés** ;
- les coûts de constat d'huissier **que nous avons engagés** ;
- les honoraires d'experts que **nous avons engagés** ;
- la rémunération des médiateurs **que nous avons engagés** ;
- les dépens\* y compris ceux qui sont mis à votre charge par le juge ;
- les honoraires et les frais non tarifés d'avocats.

### Plafonds\* de remboursement des honoraires et des frais non tarifés d'avocat

**En cas de litige\*** garanti, les frais et honoraires d'avocat sont pris en charge **dans la limite des montants exprimés dans le tableau ci-dessous. Ces montants s'imputent sur les plafonds\* de garantie en vigueur au jour de la déclaration du litige.**

**PLAFONDS\* DE REMBOURSEMENT**

Ces montants, en vigueur pour l'année civile 2016, sont indexés. Ils comprennent les frais de secrétariat, de déplacements et de photocopies.

Ils s'entendent TTC et sont calculés sur une TVA de 20 %. Ils peuvent varier en fonction de la TVA en vigueur au jour de la facturation.

<ul style="list-style-type: none"> <li>Assistance à expertise, assistance à mesure d'instruction</li> <li>Recours précontentieux en matière administrative,</li> <li>Représentation devant une commission administrative, civile ou disciplinaire</li> </ul>	366 €	Par intervention
<ul style="list-style-type: none"> <li>Intervention amiable non aboutie</li> <li>Intervention amiable aboutie avec protocole d'accord signé par les parties</li> </ul>	316 € 538 €	Par affaire*
<ul style="list-style-type: none"> <li>Médiation ou conciliation ayant abouti et constatée par le juge</li> </ul>	538 €	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ordonnance, quelle que soit la juridiction, de référé</li> </ul>	607 €	Par ordonnance
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tribunal de police sans constitution de partie civile de l'assuré</li> </ul>	490 €	Par affaire*
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tribunal de grande instance, Tribunal de commerce,</li> <li>Conseil de prud'hommes, Tribunal administratif</li> </ul>	1 339 €	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Juge de l'exécution</li> </ul>	607 €	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Toutes autres juridictions de première instance</li> </ul>	977 €	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Appel en matière pénale</li> </ul>	1 093 €	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Appel dans toutes autres matières</li> </ul>	1 462 €	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cour d'assises, Cour de cassation, Conseil d'État,</li> <li>Cour de justice de l'Union européenne, Cour européenne des droits de l'homme.</li> </ul>	2 431 €	Par affaire* (y compris les consultations)

La prise en charge des frais et honoraires d'avocats s'effectue **dans la limite des montants TTC figurant au tableau ci-dessus, selon les modalités suivantes :**

- soit nous réglons directement l'avocat qui a été saisi sur justificatifs de la procédure engagée, de la décision rendue et sur présentation d'une délégation d'honoraires que vous avez signée ;
- soit, à défaut de cette délégation, vous réglez toutes taxes comprises les frais et honoraires de l'avocat saisi et nous vous remboursons sur présentation de la décision rendue, du protocole signé ou des démarches effectuées d'une part et d'une facture acquittée d'autre part.

Lorsque vous avez avec plusieurs personnes un même litige\* contre un même adversaire et que vous avez confié à un même avocat la défense de ces intérêts communs, nous vous remboursons au prorata du nombre d'intervenants dans ce litige\* **dans la limite des montants définis ci-dessus.**

Quand le litige\* est porté devant des juridictions étrangères, le montant retenu est celui de la juridiction française équivalente. À défaut, le plafond\* applicable est celui du niveau de juridiction concerné.

La partie adverse peut être tenue de vous verser des indemnités au titre des dépens\* ou en application des dispositions de l'article 700 du Code de procédure civile ou son équivalent devant les autres juridictions. Le Code des assurances nous permet alors de récupérer ces sommes **dans la limite des frais et honoraires que nous avons engagés dans votre intérêt.**

Ce principe de récupération de sommes s'appelle subrogation. Néanmoins, si vous justifiez de frais et honoraires restés à votre charge et exposés dans le cadre dudit litige\*, vous récupérez ces indemnités en priorité.

**Plafonds\* de garantie\***

*Notre prise en charge maximale est limitée selon les plafonds\* figurant ci-dessous :*

	<b>Domaines</b>	<b>Limitations financières</b>
<b>Plafond* Prévention</b>	Dans tous les projets de contrats énumérés	335 € par année d'assurance*
<b>Plafond* Aide à la résolution des litiges*</b>	Dans tous les domaines garantis sauf ceux figurant ci-dessous :	14 850 € par litige*
	• menus travaux immobiliers*	2 789 € par litige*
	• impôts locaux*	2 789 € par litige* et par année d'assurance*

**Frais non pris en charge****Ne ne prenons pas en charge :**

- les frais proportionnels mis à votre charge, en qualité de créancier, par un huissier de justice,
- les honoraires de résultat des mandataires, quels qu'ils soient, fixés en fonction de l'intérêt en jeu\* en fonction du résultat définitif ou espéré des démarches engagées,
- les frais irrépétibles\* engagés par la partie adverse et mis à votre charge par le juge,
- les frais et honoraires des enquêteurs de droit privé (détectives privés),
- les frais et honoraires d'un avocat postulant\*,
- les consignations pénales\*,
- les frais de consultation ou d'actes de procédures réalisés avant la déclaration de litige\*, sauf s'il y a urgence à les avoir demandés,
- les frais et honoraires liés à une question prioritaire de constitutionnalité.

**Informatique et libertés**

Conformément à l'article 32 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée, les informations suivantes sont portées à votre connaissance :

Les destinataires des données vous concernant pourront être d'une part et en vertu d'une déclaration ou d'une autorisation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, les collaborateurs ainsi qu'un sous-traitant situés en France, au Canada ou à l'Île Maurice, de l'assureur responsable du traitement dont la finalité est la souscription, la gestion et l'exécution des contrats d'assurance, et d'autre part, ses intermédiaires, réassureurs, organismes professionnels habilités ainsi que les sous-traitants missionnés.

## Responsabilités garanties

Les responsabilités garanties selon votre qualité :

	Locataire	Propriétaire occupant	Propriétaire non occupant
<b>Responsabilité civile vie privée</b>	Oui	Oui	Non
<b>Responsabilité entre les membres de la famille</b>	Oui	Oui	Non
<b>Responsabilité vis-à-vis des voisins et des tiers (recours des voisins et des tiers)</b>	Oui	Oui	Oui
<b>Responsabilité vis-à-vis de votre propriétaire (risques locatifs)</b>	Oui	Sans objet	Sans objet
<b>Responsabilité du fait des biens immobiliers assurés (responsabilité immeuble)</b>	Oui pour les aménagements immobiliers dont vous êtes propriétaires <sup>(1)</sup>	Oui	Oui
<b>Responsabilité « non occupant »</b>	Oui, si vous avez un sous-locataire	Non	Oui
<b>Responsabilité fête familiale</b>	Oui	Oui	Non
<b>Responsabilité séjour voyage</b>	Oui	Oui	Non

(1) La garantie vous est également acquise pour les terrains non bâtis dont vous êtes propriétaire.

**Les plafonds de garantie applicables aux garanties responsabilités décrites ci-dessous sont précisés dans le tableau « limites de garanties ».**

Lorsqu'une garantie responsabilité s'exerce, si une franchise est prévue au contrat, il vous appartiendra de procéder directement à son règlement auprès du tiers.

## Responsabilités civiles vie privée et entre les membres de la famille

### Responsabilité civile vie privée

#### Ce que nous garantissons

##### Au titre des personnes

- vous-même et votre entourage\* y compris vos colocataires,
- vos employés de maison pendant l'exercice de leur activité,
- les gardes et aides occasionnelles bénévoles c'est-à-dire :
  - les personnes assurant la garde bénévole de vos enfants ou de vos animaux, si leur responsabilité est recherchée du fait de cette garde. Le baby-sitting (rémunéré ou non) est assimilé à une garde bénévole ;
  - les personnes qui, pour une aide urgente et imprévue, ou occasionnelle, vous apportent leur assistance si leur responsabilité personnelle est recherchée du fait de cette aide (dans la mesure où cette aide ne relève pas de la réglementation relative au travail clandestin).

##### Au titre des événements

Les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile vous incombant en raison des dommages corporels\*, matériels\* et immatériels\* consécutifs causés à un tiers\*, lorsque vous agissez en qualité de simple particulier, au cours ou à l'occasion de votre vie privée.

Nous garantissons notamment les dommages causés aux tiers :

- Par les personnes assurées :
  - lors de la pratique de sports exercés à titre amateur,
  - lors de l'activité de baby-sitting,
  - lors de stages d'études\* rémunérés ou non (y compris les stages médicaux et para médicaux).

## ASSURANCE HABITATION - RESPONSABILITÉS GARANTIES

- Par les biens mobiliers et les animaux domestiques dont les personnes assurées sont responsables. Parmi ces biens mobiliers sont compris :
  - les jouets\* tels que moto d'enfant, autos, quads utilisés par vos enfants de moins de 14 ans et dont la vitesse maximale annoncée par le constructeur n'excède pas 20 km/h,
  - les engins de jardin à savoir les tondeuses autoportées ou les motoculteurs d'une puissance inférieure à 30 CV DIN et utilisés dans la limite de la propriété assurée ou à ses abords immédiats.
  - les fauteuils roulants électriques dès lors que leur vitesse maximale ne dépasse pas 6 km/h.

Nous garantissons également :

- Votre responsabilité et celle de l'enfant mineur assuré qui utilise à votre insu, ou à l'insu de la personne qui en a la garde, un véhicule dont vous-même et votre entourage\* n'êtes ni propriétaire, ni locataire, ni gardien ;
- Votre responsabilité du fait des dommages corporels subis par un tiers vous prêtant bénévolement assistance (aide bénévole) ;
- Le recours de la Sécurité Sociale, ou de tout autre organisme de prévoyance, pour les dommages dont un assuré serait reconnu responsable vis-à-vis d'un autre assuré ;
- Le remboursement des sommes dont vous êtes redevable, à l'égard de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie ainsi que l'indemnité complémentaire prévue aux articles L 452-2 et L 452-3 du Code de la Sécurité Sociale si votre employé de maison est victime d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle résultant de la faute inexcusable de l'employeur assuré, ou des personnes auxquelles ce dernier a délégué ses pouvoirs ;
- Les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile vous incombant pour les dommages causés à un tiers\* ou à l'un de vos employés de maison et résultant d'une faute intentionnelle d'un autre employé de maison (article L 452-5 du Code de la Sécurité Sociale).

## Responsabilité entre les membres de la famille

### Ce que nous garantissons

#### Au titre des événements

Les préjudices corporels résultant d'accidents engageant la responsabilité d'une personne assurée lorsqu'ils entraînent soit le décès de la victime, soit une atteinte à l'intégrité physique et psychique totale ou partielle, supérieure à 10 %, dans la mesure où le dommage ne peut pas être pris en charge par un tiers à quel que titre que ce soit.

En cas de décès, seul le préjudice économique\* subi directement par les ayants droit\* de la victime est garanti.

#### Au titre des personnes

- Les personnes assurées : vous-même ainsi que votre entourage\* à l'exception de vos locataires et sous-locataires.
- Les personnes bénéficiaires : toute personne assurée lorsqu'elle est victime d'un accident corporel grave.

### Modalités d'indemnisation

Le montant de la garantie est limité à 460 fois l'indice\*.



## Exclusions Responsabilité Civile Vie Privée et entre les membres de la famille

### Ce que nous ne garantissons pas

- Les dommages causés lors de la pratique :
  - de la chasse, y compris la destruction d'animaux nuisibles lorsqu'elle relève du champ d'application de la RC chasse,
  - de toute activité sportive exercée dans des associations, clubs, fédérations qui ont assuré leurs adhérents conformément à la loi du 16/07/1984,
  - d'activités ne relevant pas de la vie privée qu'elles soient :
    - exercées ou non à titre temporaire,
    - exercées à titre lucratif ou syndical,
    - liées à une fonction publique ou d'organisation de manifestations ouvertes au public,
- Les dommages résultant :
  - d'obligations contractuelles réalisées à titre onéreux (à l'exclusion du baby-sitting),
  - de toute activité professionnelle, y compris les accidents du travail,
  - de l'organisation et de la participation à toutes épreuves, concours, courses ou compétition, ainsi qu'à toutes épreuves préparatoires nécessitant une autorisation préalable ou soumise à une obligation d'assurance,
  - de votre activité en qualité de tuteur ou curateur familial,
- Les dommages causés par :
  - une personne assurée aux biens, objets ou animaux lui appartenant ou appartenant à une personne de son entourage\*,
  - les équidés ou les animaux non domestiques appartenant ou gardés par une personne assurée,
  - les chiens relevant des catégories 1 et 2 au sens de la loi relative aux animaux dangereux (article 211-12 du Code Rural),
  - tout voilier de plus de 6 m ou tout bateau à moteur de plus de 6 CV ou tout véhicule nautique à moteur tels que jet ski, jet à bras, scooter et moto des mers,
  - tout véhicule terrestre à moteur soumis à l'obligation d'assurance automobile dont l'assuré est propriétaire, gardien ou locataire, y compris :
    - les remorques attelées ou non attelées si leur poids est supérieur à 750 kg,
    - les caravanes,
    - tout autre appareil terrestre lorsqu'il est attelé à un véhicule,
  - les appareils de navigation aérienne et engins aériens,
- Les dommages causés aux biens confiés, loués ou empruntés par une personne assurée,
- Les dommages causés dans le cadre des stages d'études\* lorsqu'ils ont pour origine des actes prohibés par la réglementation en vigueur ou exécutés par des personnes non habilitées à les faire.

## Responsabilités Civiles « Habitation »

### Votre responsabilité vis-à-vis de des voisins et des tiers

#### Ce que nous garantissons

Les dommages corporels\*, matériels\* et immatériels\* causés aux voisins et aux tiers par les bâtiments\* assurés, les aménagements et équipements à caractère immobilier situés sur votre terrain (clôtures, plantations...) et le terrain lui-même.

**Notre garantie est acquise exclusivement si les dommages résultent d'un des événements garantis au chapitre « Incendie et événements assimilés » ou « Dégâts des eaux » et ayant pris naissance dans les biens assurés. Les dommages causés par le gel sont également garantis dans les conditions prévues au chapitre « Événements climatiques ».**

#### Ce que nous ne garantissons pas

- Les dommages ayant pris naissance en dehors du lieu d'assurance\* occupé par l'assuré.

### Votre responsabilité vis-à-vis de votre propriétaire (risques locatifs)

#### Ce que nous garantissons

Les conséquences pécuniaires de la responsabilité que vous encourez en votre qualité d'occupant vis-à-vis de votre propriétaire pour :

- les dommages matériels\* causés à l'immeuble lui appartenant,
- les loyers dont il est privé et la perte d'usage des bâtiments\* qu'il occupe,
- les dommages matériels\* subis par les autres locataires qu'il est tenu d'indemniser.

Cette garantie s'applique au garage ou à la cave que vous utilisez régulièrement pour votre usage personnel, même s'ils sont situés à une adresse différente sous réserve qu'ils soient situés à moins de 2 kilomètres du lieu d'assurance\*.

**Notre garantie est acquise exclusivement si les dommages résultent d'un des événements garantis au chapitre « Incendie et événements assimilés » et « Dégâts des eaux ». Les dommages causés par le gel sont également garantis dans les conditions prévues au chapitre « Événements climatiques ».**

#### Ce que nous ne garantissons pas

- Les dommages ayant pris naissance en dehors des biens garantis occupés par l'assuré.

### Votre responsabilité du fait des biens immobiliers assurés (responsabilité immeuble)

#### Ce que nous garantissons

Les conséquences pécuniaires des dommages corporels\*, matériels\* et immatériels\*, causés par les biens immobiliers vous appartenant et situés à l'adresse du risque.

Si vous êtes propriétaire, il s'agit de :

- votre habitation\*, ses dépendances\* et les parties annexes en dépendant tels que parcs, cours, jardins et clôtures, piscines, arbres et plantations.

Si vous êtes propriétaire d'un appartement, il s'agit de :

- la partie d'immeuble vous appartenant (appartement, cave et votre quote-part des parties communes).

Si vous êtes locataire, il s'agit des :

- aménagements immobiliers exécutés à vos frais sur les parties de l'immeuble que vous occupez et dont vous avez l'entretien.

## Nous garantissons également (que vous soyez locataire ou propriétaire de l'habitation assurée par ce contrat)

- **Votre responsabilité du fait de vos terrains, boisés ou non, avec ou sans plan d'eau privatif dont la surface est inférieure à 1 hectare, situés à une adresse différente. Cette garantie vous est acquise que vous soyez propriétaire ou locataire de l'habitation assurée par ce contrat.**  
Les biens immobiliers et les terrains ne doivent pas être utilisés à des fins professionnelles.  
La superficie globale de ces terrains (aussi bien ceux situés à l'adresse du risque que ceux situés à une autre adresse) ne doit pas être supérieure à 3 hectares.
- **Votre responsabilité du fait des garages et des caves qui vous appartiennent et que vous utilisez régulièrement pour votre usage personnel, même s'ils sont situés à une adresse différente, sous réserve qu'ils se trouvent à moins de 2 kilomètres de l'adresse du risque.**
- **Votre responsabilité pour les dommages corporels\*, matériels\* et immatériels\* consécutifs causés aux tiers du fait de la pierre tombale dont vous êtes propriétaire en totalité ou en partie. Dans ce dernier cas, notre garantie est limitée à votre quote-part de propriété.**

### Ce que nous ne garantissons pas

- Les dommages matériels\* et immatériels\* causés par un incendie, une explosion ou un dégât des eaux ayant pris naissance ou survenus dans les bâtiments\* assurés dont vous êtes propriétaire, locataire ou occupant.
- Les terrains situés à une adresse différente comportant une construction telle que grange, bâtiment abandonné, mur de clôture, etc.

## Votre responsabilité en qualité de non-occupant

### Ce que nous garantissons

Les conséquences pécuniaires de votre responsabilité vis-à-vis de votre locataire pour les dommages corporels\*, matériels\* et immatériels\* qu'il subit lorsque le sinistre\* est dû soit :

- à un vice de construction ou à un manque d'entretien de l'immeuble,
- au fait d'un autre locataire ou occupant.

Notre garantie est acquise exclusivement si les dommages résultent d'un des événements garantis au chapitre « Incendie et événements assimilés », « Dégâts des eaux » et le gel dans les conditions prévues au chapitre « Événements climatiques ».

## Responsabilité fête familiale

### Ce que nous garantissons

Les conséquences pécuniaires de votre responsabilité vis-à-vis :

- du propriétaire des bâtiments\* loués :
  - pour les dommages matériels\* causés à son bâtiment\*,
  - pour les dommages matériels\* subis par les autres locataires qu'il est tenu d'indemniser ;
- du propriétaire des biens mobiliers loués :
  - pour les dommages matériels\* causés à ceux-ci ;
- des voisins et des tiers pour les dommages matériels\* et immatériels\* qu'ils subissent.

Notre garantie est acquise exclusivement si les dommages résultent d'un des événements garantis au chapitre « Incendie et événements assimilés », « Dégâts des eaux » et le gel dans les conditions prévues au chapitre « Événements climatiques ».

Le montant de la garantie est limitée à 550 fois l'indice\*.

### **Ce que nous ne garantissons pas**

- Les fêtes familiales ayant lieu dans un château ou dans un bâtiment\* classé ou inscrit à l'inventaire des monuments historiques,
- Les fêtes familiales ayant lieu sur un engin de navigation (bateau, péniche, etc).

## **Responsabilité séjour-voyage**

### **Ce que nous garantissons**

Les conséquences pécuniaires de la responsabilité encourue par vous-même et votre entourage\*, au cours d'un séjour de moins de 3 mois, dans un bâtiment d'habitation dont vous n'êtes pas propriétaire, ou dans une chambre d'hôtel ou de pension :

- vis-à-vis du propriétaire des bâtiments\* loués ou occupés :
  - pour les dommages matériels\* causés à son immeuble et au mobilier des bâtiments\* que vous occupez,
  - pour les loyers dont il est privé et la perte d'usage des bâtiments\* qu'il occupe,
  - pour les dommages matériels\* subis par les autres locataires qu'il est tenu d'indemniser ;
- vis-à-vis des voisins et des tiers, pour les dommages matériels\* et immatériels\* qu'ils subissent.

Notre garantie est acquise exclusivement si les dommages résultent d'un des événements garantis au chapitre « Incendie et événements assimilés », « Dégâts des eaux » et « Bris des glaces ». Les dommages causés par le gel sont également garantis dans les conditions prévues au chapitre « Événements climatiques ».

## **Exclusions Responsabilité Civile « Habitation »**

### **Ce que nous ne garantissons pas**

- Les exclusions figurant aux chapitres « Incendie et événements assimilés » et « Dégâts des eaux ».

## Défense et Recours

### Défense amiable ou judiciaire

#### Ce que nous garantissons

Nous nous engageons à exercer toutes interventions amiables ou judiciaires en vue de vous défendre, à nos frais, en cas d'action mettant en cause une responsabilité assurée et garantie par ce contrat.

### Recours amiable ou judiciaire

#### Ce que nous garantissons

Nous nous engageons à exercer, à nos frais, tout recours amiable ou judiciaire contre un tiers afin d'obtenir la réparation financière, dans le cadre de votre vie privée :

- des dommages matériels\* subis par les biens assurés qui vous appartiennent,
- des dommages corporels\* que vous subissez.

Nous ne pouvons exercer votre recours qu'à la condition que le tiers responsable soit une personne identifiée qui n'est pas définie comme une personne assurée.

Le montant du recours doit être supérieur à 0,50 fois l'indice\*.

### Les exclusions Défense et Recours

#### Ce que nous ne garantissons pas

- Les recours en cas de litige\* vous opposant à un professionnel avec lequel vous avez contracté si vous subissez un préjudice lié à l'exécution de ce contrat,

Par exemple, nous n'exercerons pas de recours si un électricien occasionne des dommages aux biens sur lesquels il intervient à la suite de travaux, effectués à votre demande, dans votre habitation.

Nous pourrions exercer un recours si un électricien occasionne des dommages à votre habitation à la suite d'une intervention chez votre voisin (dans ce cas il n'existe pas de relation contractuelle entre vous et le professionnel),

- Les biens confiés, loués ou empruntés,
- Les exclusions particulières applicables à chaque garantie,
- Les exclusions générales qui s'appliquent à toutes les garanties.

### Dispositions communes relatives au remboursement des honoraires pour les garanties Défense et Recours amiable ou judiciaire

**Pour ces deux garanties le montant de notre garantie est limité à 30 fois l'indice\*.**

Lorsqu'il est fait appel à un avocat pour résoudre amiablement le litige, vous assister ou vous représenter en justice, vous disposez toujours du libre choix de l'avocat.

À ce titre :

- Vous pouvez saisir directement un avocat de votre connaissance. Dans ce cas, vous devez nous en informer au préalable et nous communiquer ses coordonnées.
- Vous pouvez également, si vous le souhaitez et en formulez la demande par écrit, choisir l'avocat dont nous pouvons vous proposer les coordonnées.

Dans tous les cas, vous négociez avec lui le montant de ses frais et honoraires dans le cadre d'une convention d'honoraires et devez nous tenir informés du suivi.

## Plafond de remboursement des honoraires et des frais d'avocat

**En cas de sinistre\* garanti, les frais et honoraires d'avocat sont pris en charge dans la limite des montants exprimés dans le tableau page 43.** Ces montants s'imputent sur les plafonds de garantie en vigueur au jour de la déclaration de sinistre\*.

### Frais non pris en charge

#### Nous ne prenons pas en charge :

- Les frais proportionnels mis à votre charge, en qualité de créancier, par un huissier de justice,
- Les honoraires de résultat des mandataires, quels qu'ils soient, fixés en fonction de l'intérêt en jeu\* en fonction du résultat définitif ou espéré des démarches engagées,
- Les frais irrépétibles\* engagés par la partie adverse et mis à votre charge par le juge,
- Les frais et honoraires des enquêteurs de droit privé (détectives privés),
- Les frais et honoraires d'un avocat postulant\*,
- Les consignations pénales\*,
- Les frais de consultation ou d'actes de procédures réalisés avant la déclaration de litige\*, sauf s'il y a urgence à les avoir demandés,
- Les frais et honoraires liés à une question prioritaire de constitutionnalité.

### Le règlement des cas de désaccord

En cas de désaccord entre vous et nous sur les mesures à prendre pour régler le litige, vous pourrez soumettre cette difficulté à l'appréciation d'un conciliateur. Sa désignation est faite d'un commun accord ou à défaut par le président du Tribunal de Grande Instance de votre domicile.

Si contre notre avis ou celui du conciliateur, vous engagez une procédure contentieuse et obtenez une solution plus favorable que celle proposée par le conciliateur ou par nous, nous prenons en charge les frais et honoraires que vous avez exposés pour cette procédure, dans les limites prévues dans le tableau figurant sur la page précédente.

### La subrogation

La partie adverse peut être tenue à vous verser des indemnités au titre des dépens ou en application des dispositions de l'article 700 du Nouveau Code de Procédure Civile ou son équivalent devant les autres juridictions. Le Code des Assurances nous permet alors de récupérer ces sommes dans la limite des frais et honoraires que nous avons engagés dans votre intérêt. Ce principe de récupération de somme s'appelle subrogation. Néanmoins, si vous justifiez de frais restés à votre charge, que vous avez payés dans l'intérêt de la procédure, vous récupérez ces indemnités en priorité.

### Les limites territoriales

Notre garantie s'applique aux litiges découlant de faits et d'événements survenus dans les pays énumérés ci-après :

France et Départements d'Outre-mer, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, Grande-Bretagne, Grèce, Irlande, Italie, Liechtenstein, Luxembourg, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Saint-Marin, Suède, Suisse et Vatican.

## Les exclusions générales

Ce contrat ne garantit pas, indépendamment des exclusions énumérées précédemment :

- Les dommages causés à l'occasion d'activités professionnelles, de fonctions publiques ou syndicales (à l'exclusion du baby sitting),
- Les dommages ou leur aggravation subis par :
  - tout véhicule terrestre à moteur soumis à l'obligation d'assurance automobile, y compris les remorques, caravanes, ou tout autre appareil terrestre lorsqu'ils sont attelés à un véhicule dont vous êtes propriétaire, gardien ou locataire,
  - les appareils de navigation aérienne et d'engins aériens dont vous êtes propriétaire, gardien ou locataire,
  - tout voilier de plus de 6 mètres, bateau à moteur de plus de 6 CV, ou véhicule nautique à moteur (tels que jet ski, jet à bras, scooter et motos des mers),
- Les conséquences de la faute d'une personne assurée si elle est intentionnelle ou frauduleuse (cette exclusion ne s'applique pas aux dommages causés à un tiers par des personnes dont l'assuré est civilement responsable),
- Les dommages résultant d'un défaut d'entretien et de réparation vous incombant, caractérisé et connu de vous, sauf cas de force majeure. Les causes non supprimées d'un précédent sinistre sont considérées comme un défaut d'entretien.
- Les dommages résultant d'un fait ou d'un événement dont vous aviez connaissance lors de la souscription, et de nature à mettre en jeu la garantie du contrat,
- Les dommages occasionnés par un phénomène naturel ne relevant ni de la garantie « événements climatiques », ni de la loi sur les catastrophes naturelles,
- Les dommages causés par tout combustible nucléaire ou par toute autre source de rayonnements ionisants sauf s'ils résultent d'attentats et/ou d'actes de terrorisme (loi du 23/01/06),
- Les dommages causés par l'amiante et le plomb,
- Les dommages subis par les équidés et les animaux non domestiques,
- Les dommages subis par les serres,
- Les dommages résultant de la contamination par quelque maladie que ce soit,
- Les dommages relevant de l'assurance construction obligatoire (loi du 04/01/1978),
- Les dommages immatériels\* consécutifs à des dommages matériels\* subis par le matériel informatique tels que la perte de données ou la reconstitution de fichiers ou les dommages causés par les virus informatiques,
- Les dommages résultant de votre participation à une bagarre (sauf en cas de légitime défense\*), à une émeute ou à un mouvement populaire, ainsi que les dommages occasionnés par une guerre étrangère, une guerre civile, une révolution ou une mutinerie militaire,
- Le paiement des amendes, de leurs accessoires et des pénalités,
- Les dépenses effectuées pour éviter un sinistre\*.

À ces exclusions générales s'ajoutent les exclusions particulières figurant au niveau de chaque garantie.

## Vie du contrat

### Conclusion, durée et résiliation du contrat

Votre contrat est constitué :

- par les présentes Conditions Générales qui précisent nos droits et obligations réciproques,
- par les Conditions Particulières qui adaptent et complètent ces conditions générales. Elles indiquent la société d'assurance auprès de laquelle le contrat d'assurance est souscrit, dénommée l'assureur.

Le présent contrat est régi par le Code des Assurances.

#### Quand le contrat prend-il effet ?

- Votre contrat prend effet à partir du jour indiqué aux Conditions Particulières, à zéro heure.

#### Quelle est la durée du contrat ?

- Votre contrat est conclu pour un an avec tacite reconduction annuelle ce qui signifie qu'il est renouvelé chaque année.

#### Comment mettre fin au contrat ?

- Chacun de nous peut mettre fin au contrat en respectant les règles fixées par le Code des Assurances. **Dans tous les cas, la résiliation doit être notifiée par lettre recommandée** adressée à notre siège ou à notre représentant. Si nous sommes à l'origine de la résiliation, cette dernière sera adressée à votre dernier domicile connu.

#### Modalités de résiliation de votre contrat

Qui peut résilier ?	Dans quelles circonstances ?	Selon quelles modalités ?
Vous	À l'échéance annuelle (article L113-12 du Code Général des Assurances)	Vous devez nous adresser la notification de résiliation par lettre recommandée au plus tard 2 mois avant la date de l'échéance principale
	Si nous modifions la cotisation de votre contrat hors conséquence du jeu de l'indice*	Vous disposez de la faculté de résilier le contrat dans les 15 jours suivant la date à laquelle vous en êtes informé. La résiliation prend effet 1 mois après que nous ayons réceptionné votre notification
	En cas de résiliation par nous, après sinistre, d'un autre de vos contrats	La notification doit être effectuée dans les 3 mois suivant la modification de votre situation. La résiliation prend effet 1 mois après réception de la lettre recommandée
	En cas de modification du risque si nous ne réduisons pas votre cotisation	Voir le paragraphe déclarations
	En cas de modification de votre situation dans les conditions de l'article L113-16 du Code des Assurances (changement de domicile, de situation ou de régime matrimonial, de profession, retraite ou cessation d'activité professionnelle)	La notification doit être effectuée dans les 3 mois suivants la modification de votre situation. La résiliation prend effet 1 mois après réception de la lettre recommandée
	Votre contrat peut être résilié à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la première souscription, sans frais ni pénalités.	La résiliation prend effet un mois après que nous en aurons reçu notification, soit par votre nouvel assureur si vous êtes locataire, soit par vous-même dans les autres cas.



Qui peut résilier ?	Dans quelles circonstances ?	Selon quelles modalités ?
Nous	À l'échéance annuelle	Nous devons vous adresser la notification de résiliation par lettre recommandée au plus tard 2 mois avant la date de l'échéance principale
	En cas de modification de votre situation	Nous devons vous adresser la notification dans les 3 mois suivant la modification de votre situation. La résiliation prend effet 1 mois après réception de la lettre recommandée
	En cas de non-paiement de votre cotisation	Voir le paragraphe cotisation
	En cas d'aggravation du risque au cours du contrat	Voir le paragraphe déclarations
	En cas d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration du risque	Voir le paragraphe déclarations
	Après sinistre	La résiliation prend effet 1 mois après la réception du courrier recommandé
Autres cas	En cas de transfert de propriété des biens garantis, le contrat peut être résilié par le nouveau propriétaire de vos biens ou vos héritiers en cas de décès	À défaut, le contrat continue de plein droit au profit du nouveau propriétaire qui reste seul tenu du paiement des cotisations à échoir à partir du moment où vous nous avez informé du transfert de propriété
	En cas de perte totale des biens assurés dû à un événement non garanti	Le contrat est résilié de plein droit
	En cas de réquisition de la propriété des biens assurés	Les dispositions législatives en vigueur s'appliquent

### Qu'advient-il de la cotisation déjà payée ?

- Lorsque la résiliation intervient entre deux échéances annuelles, nous vous remboursons la part de cotisation payée correspondant à la période pendant laquelle vous n'êtes plus garanti.
- Lorsque la résiliation intervient du fait de l'augmentation de cotisation de votre contrat hors conséquence du jeu de l'indice\*, nous conservons la portion de cotisation qui aurait été due en l'absence de modification, au prorata du temps écoulé entre la dernière échéance et la date d'effet de la résiliation.

### Fourniture à distance d'opérations d'assurance

Constitue une fourniture d'opération d'assurance à distance, telle que définie par l'article L 112-2-1 du Code des Assurances, la fourniture d'opérations d'assurance auprès d'un souscripteur, personne physique, qui agit en dehors de toute activité commerciale ou professionnelle, dans le cadre d'un système de vente ou de prestation de services à distance organisé par l'assureur ou l'intermédiaire d'assurance qui, pour ce contrat, utilise exclusivement des techniques de communication à distance jusqu'à, y compris, la conclusion du contrat.

Il est précisé que, conformément aux dispositions de l'article L 112-2-1 du Code des Assurances, les règles concernant la fourniture d'opération d'assurance à distance :

- ne s'appliquent qu'au premier contrat, pour les contrats à durée déterminée suivis d'autres contrats de même nature, échelonnés dans le temps, sous condition que pas plus d'un an ne se soit écoulé entre deux contrats ;
- ne s'appliquent qu'en vue et lors de la conclusion du contrat initial, pour les contrats renouvelables par tacite reconduction.

Si le contrat a été conclu à la demande du souscripteur en utilisant une technique de communication à distance ne permettant pas la transmission des informations précontractuelles et contractuelles sur un support papier ou sur un autre support durable, l'assureur ou l'intermédiaire doit exécuter ses obligations de communication immédiatement après la conclusion du contrat.

Le souscripteur, personne physique, qui conclut à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle un contrat à distance, est informé qu'il dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus pour renoncer et ce, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalité. Ce délai commence à courir soit à compter du jour de la signature des Conditions Particulières soit à compter du jour où le souscripteur reçoit les conditions contractuelles et les informations conformément à l'article L 121-20-11 du Code de la Consommation, si cette dernière date est postérieure à la première.

Le souscripteur est informé que le contrat ne peut recevoir commencement d'exécution avant l'arrivée du terme de ce délai sans son accord.

Le souscripteur, qui souhaite exercer son droit de renonciation dans les conditions susvisées, peut utiliser le modèle de lettre, inséré dans les présentes, dûment complété par ses soins [À compléter] :

*« Je soussigné [Nom – Prénom], demeurant [Adresse du souscripteur], déclare renoncer, en application des dispositions de l'article L 112-2-1 du Code des Assurances, au contrat d'assurance [Numéro du contrat], souscrit le [Date de la signature des Conditions Particulières], par l'intermédiaire de [Nom de l'intermédiaire ayant commercialisé le contrat].*

*Date [À compléter]*

*Signature [Souscripteur] »*

À cet égard, le souscripteur est informé que, s'il exerce son droit de renonciation, il sera tenu au paiement proportionnel du service financier effectivement fourni, à l'exclusion de toute pénalité, soit un montant calculé selon la règle suivante :

(montant de la cotisation annuelle figurant aux Conditions Particulières du contrat) x (nombre de jours garantis) / 365.

Par dérogation, ce droit de renonciation ne s'applique pas :

- aux polices d'assurance voyage ou bagage ou aux polices similaires à court terme d'une durée inférieure à un mois ;
- aux contrats d'assurance de responsabilité civile des Véhicules Terrestres à Moteur ;
- aux contrats exécutés intégralement par les deux parties à la demande expresse du souscripteur avant que ce dernier n'exerce son droit de renonciation.

### Souscription par voie de démarchage

Le souscripteur, personne physique, qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, est informé qu'il dispose de la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec demande d'avis de réception pendant le délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.

À cet égard, le souscripteur, qui souhaite exercer son droit de renonciation dans les conditions susvisées, peut utiliser le modèle de lettre, inséré dans les présentes, dûment complété par ses soins [À compléter] :

*« Je soussigné [Nom – Prénom], demeurant [Adresse du souscripteur], déclare renoncer, en application des dispositions de l'article L 112-9 du Code des Assurances, au contrat d'assurance [Numéro du contrat], souscrit le [Date de la signature des Conditions Particulières], par l'intermédiaire de [Nom de l'intermédiaire ayant commercialisé le contrat].*

*Date [À compléter]*

*Signature [Souscripteur] »*

L'exercice de ce droit de renonciation entraîne la résiliation du contrat à compter de la date de réception de la lettre recommandée.

En cas de renonciation, le souscripteur ne peut être tenu qu'au paiement de la partie de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, cette période étant calculée jusqu'à la date de la résiliation.

Toutefois, l'intégralité de la cotisation reste due à l'entreprise d'assurance si le souscripteur exerce son droit de renonciation alors qu'un sinistre\* mettant en jeu la garantie du contrat et dont il n'a pas eu connaissance est intervenu pendant le délai de renonciation.

Il est précisé que, conformément aux dispositions de l'article L 112-9 du Code des Assurances, ce droit de renonciation ne s'applique pas :

- aux polices d'assurance voyage ou bagage,
- aux contrats d'assurance d'une durée maximum d'un mois,
- dès lors que le souscripteur a connaissance d'un sinistre\* mettant en jeu la garantie du contrat.

## Application de la garantie dans le temps

La garantie déclenchée par le fait dommageable couvre l'assuré contre les conséquences pécuniaires des sinistres\*, dès lors que le fait dommageable survient entre la prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre\*.

## Déclarations

**Le contrat est établi d'après vos déclarations et la cotisation est fixée en conséquence.**

Vous devez :

### À la souscription du contrat

- Répondre exactement aux questions que nous vous posons et qui nous permettent d'apprécier le risque.

### En cours de contrat

- Déclarer les circonstances nouvelles qui ont pour conséquences, soit d'aggraver les risques, soit d'en créer de nouveaux, et rendent de ce fait inexacts ou caduques les déclarations qui nous ont été faites. La déclaration de circonstances nouvelles doit être faite dans les 15 jours à partir du moment où vous en avez eu connaissance.
- Indiquer tout transfert de propriété des biens assurés (vente, donation, succession).

### À la souscription ou en cours du contrat

- Donner les noms et adresses des autres assureurs lorsque plusieurs assurances couvrent les risques garantis.

## Comment devez-vous effectuer les déclarations en cours de contrat ?

- Dans tous les cas, la déclaration est notifiée par lettre recommandée adressée à notre siège ou à notre représentant.

## Quelles sont les conséquences de déclarations inexacts ou incomplètes ?

- **Toute fausse déclaration intentionnelle, omission ou déclaration inexacte des circonstances du risque entraîne l'application des sanctions prévues par le Code des Assurances :**
  - la réduction des indemnités si vous êtes de bonne foi,
  - la nullité du contrat si votre mauvaise foi est établie.
- **Toute souscription frauduleuse de plusieurs assurances pour couvrir un même risque pour les biens assurés entraîne la nullité du contrat.**

## Que se passe-t-il en cas d'aggravation de risque ?

- Nous pouvons vous proposer une augmentation de la cotisation, le remplacement de votre contrat par un autre mieux adapté à vos besoins ou bien encore la résiliation de votre contrat.
- Si nous vous proposons une augmentation de la cotisation et que dans un délai de trente jours vous n'y donniez pas suite ou la refusez, nous pouvons résilier le contrat.

- Si nous résilions le contrat, la résiliation prend effet 10 jours après sa notification.

### Que se passe-t-il en cas de diminution du risque ?

- Vous avez droit à une diminution du montant de la cotisation. Si nous n'y consentons pas, vous pouvez dénoncer le contrat. La résiliation prend effet trente jours après la dénonciation.

### Que se passe-t-il en cas de transfert de propriété ?

- L'assurance continue de plein droit au profit du nouveau propriétaire. Il en est de même pour vos héritiers en cas de décès.
- Seul le nouveau propriétaire est tenu au paiement des cotisations à échoir à partir du moment où nous avons été informés du transfert.

## Cotisation

La cotisation est établie en fonction de vos déclarations, de la nature et du montant des garanties que vous avez choisies. Elle inclut les frais accessoires ainsi que les impôts et taxes en vigueur sur les contrats d'assurance.

Le montant de la cotisation est indiqué dans vos Conditions Particulières et dans votre avis d'échéance.

Si le tarif applicable aux risques garantis est modifié, la cotisation peut être modifiée et basée sur le nouveau tarif, dès la première échéance annuelle qui suit cette modification.

À défaut de résiliation dans le délai indiqué au paragraphe « Modalités de résiliation de votre contrat », la nouvelle cotisation est considérée comme acceptée de votre part.

### Quand devez-vous payer la cotisation ?

- Le montant de la cotisation – ainsi que les frais et taxes – sont payables à la date d'échéance indiquée aux Conditions Particulières.

### Quelles sanctions encourez-vous si vous ne payez pas la cotisation ?

- Si vous ne payez pas la cotisation dans les 10 jours de son échéance, nous pourrions vous adresser, à votre dernier domicile connu, une lettre de mise en demeure ; les garanties de votre contrat seront suspendues 30 jours après l'envoi de cette lettre.
- Nous pourrions résilier votre contrat 10 jours après l'expiration du délai de 30 jours précité.
- Sans préjudice des dispositions ci-dessus : si le paiement de votre cotisation est fractionné, tout retard de paiement d'une des fractions entraînera de plein droit l'exigibilité immédiate du total des fractions restant dues.

### Comment varient les cotisations, les limites des garanties et les franchises\* ?

- **La cotisation** varie en fonction de l'indice du prix de la construction publié par la Fédération Française du Bâtiment et des activités annexes (indice FFB).

Le montant de la cotisation est modifié, à compter de chaque échéance annuelle, proportionnellement à la variation constatée entre la plus récente valeur de cet indice connu lors de la souscription du contrat et la plus récente valeur du même indice connue 2 mois avant le premier jour du mois d'échéance.

Nous pouvons être amenés à modifier la cotisation dans une proportion différente du jeu de l'indice.

L'avis d'échéance indiquera la nouvelle cotisation.

À défaut de résiliation dans le délai indiqué au paragraphe « Modalités de résiliation de votre contrat », la nouvelle cotisation est considérée comme acceptée de votre part.

- **Les limites des garanties et les franchises\***

Afin de permettre leur adaptation à l'évolution économique, les montants de garanties représentant la limite de nos engagements et les franchises\*, varient en fonction de l'indice FFB.

Elles varient dans la proportion constatée entre l'indice connu lors de la souscription et l'indice connu 2 mois avant le premier jour du mois d'échéance.

**La franchise\* relative à la garantie des catastrophes naturelles est fixée par arrêté ministériel (voir chapitre « Franchises »).**

## Sinistre

### Que devez-vous faire en cas de sinistre\* ?

- Vous devez prendre immédiatement toutes les mesures nécessaires pour sauvegarder vos biens et limiter l'importance des dommages.
- En outre, vous devez :
  - en cas de vol, porter plainte dans les 24 heures.
  - en cas d'attentat, faire dans les 48 heures une déclaration aux autorités compétentes.
  - en cas de catastrophes technologiques, vous engager à autoriser et à faciliter l'accès aux lieux sinistrés pour permettre l'exercice de recours envers les responsables de la catastrophe technologique.

### Dans quel délai devez-vous déclarer le sinistre\* ?

- Vous devez nous déclarer le sinistre\* :
  - dans les 5 jours ouvrés,
  - dans les 2 jours ouvrés en cas de vol, à partir du moment où vous en avez eu connaissance.
  - dans les 10 jours en cas de catastrophes naturelles, à partir de la publication de l'arrêté constatant cet état.
  - dans les délais fixés par voie réglementaire en cas de catastrophe technologique.

### Comment et à qui devez-vous déclarer le sinistre\* ?

- Vous devez déclarer le sinistre\* au bureau de notre représentant.
- Vous devez, à cette occasion, nous préciser :
  - la date, les circonstances et les causes connues ou supposées du sinistre\*,
  - la nature et le montant approximatif des dommages,
  - les noms et adresses des personnes lésées et, si possible, des témoins lorsqu'il s'agit d'un accident ou d'un dommage causé à un tiers,
  - les références de votre contrat et l'existence éventuelle d'autres contrats couvrant le même risque,
  - le nom et adresse de l'auteur responsable, s'il y a lieu et si possible, des témoins en indiquant si un procès-verbal ou un constat a été établi par les autorités.

### Quelles informations devez-vous transmettre après la déclaration ?

- Vous devez nous transmettre :
  - dans les 20 jours à compter du sinistre\*, un état estimatif, signé, des biens détruits, disparus ou endommagés ;
  - ce délai est réduit à 5 jours s'il s'agit d'un vol. Un exemplaire de l'état estimatif doit être également adressé aux autorités compétentes (police, gendarmerie) ;
  - tous éléments et documents dont vous disposez de nature à apporter la preuve de l'existence et de la valeur des biens sinistrés ainsi que de l'importance des dommages ;
  - tous documents nécessaires à l'expertise ou concernant le sinistre\* (lettre, convocation, assignation) dès que vous les recevez.

### Moyens de preuve

Pour toutes les garanties, il vous appartient de prouver l'existence, l'authenticité, la valeur des biens disparus ou endommagés. Pour la garantie vol, vous devez justifier de l'existence et de la possession du bien.

Votre faculté à fournir ces preuves est déterminante lors du règlement du sinistre\*.

Le tableau ci-après vous indique à titre d'exemple les documents qui peuvent être utiles en cas de sinistre\*.

## Documents en votre possession

Factures d'achat établies à votre nom par le vendeur, tickets de caisse	Bons de garde
Actes notariés	Certificats de garantie
Bordereaux de ventes aux enchères	Relevés de banque ou de cartes de crédit
Expertises/estimations établies avant la survenance du sinistre par un professionnel reconnu <sup>(1)</sup>	Photographies, films vidéo pris de préférence dans le cadre familial
Dossiers de crédit	Témoignages (art. 202 du nouveau Code de Procédure Civile)
Certificats d'authenticité établis avant la survenance du sinistre par un professionnel reconnu <sup>(1)</sup>	Notices d'utilisation, emballages
Factures, devis de restauration ou de réparation	

(1) Reconnu par rapport au bien considéré, exemple : antiquaire pour un meuble ancien.

## Que se passe-t-il en cas de récupération des objets volés ?

- Vous devez nous aviser de la récupération des objets volés.

Si l'indemnité n'a pas été versée, nous prenons en charge les détériorations éventuellement subies par les objets ainsi que les frais que vous avez exposés, avec notre accord, pour leur récupération.

Si l'indemnité a été versée, vous pouvez, dans un délai d'un mois après la récupération des objets :

- soit reprendre les objets et nous rembourser l'indemnité déduction faite de la somme destinée à couvrir les détériorations éventuelles et les frais engagés, avec notre accord, pour leur récupération,
- soit ne pas les reprendre.

## Sanctions

- Lorsque le sinistre\* n'est pas déclaré dans les délais prévus, vous perdez votre droit à indemnité, si nous établissons que ce retard nous a causé préjudice.

La perte du droit à indemnité ne peut pas vous être opposée dans le cas où le retard est dû à un cas fortuit ou de force majeure.

- Si vous ne respectez pas les obligations prévues ci-avant (sauf en ce qui concerne les délais de déclarations du sinistre\*), nous pouvons vous réclamer une indemnité correspondant au préjudice que nous avons subi.
- Si, de mauvaise foi, vous faites de fausses déclarations sur la nature, les causes, les circonstances ou les conséquences du sinistre\*, vous êtes entièrement déchu de tout droit à garantie pour ce sinistre\*.

## Modalités d'indemnisation

### Principe indemnitaire

L'assurance ne garantit que la réparation des pertes que vous avez réellement subies.

La règle proportionnelle de capitaux prévue par le Code des Assurances ne s'applique pas à votre contrat.

### L'indemnisation des bâtiments\* ou des aménagements immobiliers\*

#### En cas de reconstruction ou de réparation des bâtiments\*

L'indemnisation est effectuée au coût de leur reconstruction en valeur à neuf\* au jour du sinistre\* : toutefois, nous ne prenons en charge la vétusté\* calculée à dire d'expert que dans la limite de 25 % de la valeur de reconstruction à neuf du bâtiment\* sinistré.

Cette indemnisation est due seulement si la reconstruction :

- a lieu dans les 2 ans à compter du sinistre\*, sans apporter de modification importante à la destination initiale des bâtiments\* et au même endroit ;
- ou, si vous reconstruisez les bâtiments\* édifiés sur un terrain dont vous n'êtes pas propriétaire, dans le délai d'un an à partir de la fin de l'expertise et sur le même terrain.

L'obligation de reconstruction au même endroit ne s'applique pas à la suite de sinistres\* relevant des catastrophes naturelles ou si le site fait l'objet d'un plan d'exposition aux risques naturels prévisibles ou d'un plan de prévision des risques naturels, d'une interdiction de reconstruire du fait de la Loi Littorale ou d'une modification du Plan Local d'Urbanisation.

Lorsque vous êtes indemnisé sur la base de la valeur à neuf\*, votre indemnité vous sera versée au fur et à mesure de la reconstruction ou de la réparation des bâtiments\* sinistrés, sur présentation des pièces justifiant des travaux et de leur montant.

En tout état de cause, l'indemnisation totale ne pourra excéder le coût réel de reconstruction ou de réparation.

#### **En cas de non-reconstruction ou de non-réparation des bâtiments\***

L'indemnisation est effectuée sur la base de leur valeur de reconstruction vétusté\* déduite au jour du sinistre\* et dans la limite de leur valeur vénale\* à ce même jour.

#### **Cas particuliers :**

- Lorsque l'option « Dommages aux appareils électriques » est applicable, l'indemnisation est effectuée selon les modalités décrites dans le paragraphe « modalités d'indemnisation » de cette garantie.
- Pour les Packs et les options, l'indemnisation est effectuée selon les modalités décrites dans le paragraphe « modalités d'indemnisation » du Pack ou de l'option.

#### **L'indemnisation du contenu des bâtiments\* assurés**

Dans tous les cas, le montant de l'indemnité est versé sur présentation des justificatifs prévus au paragraphe « documents en votre possession ».

#### **Définitions**

- Valeur vénale\* : valeur à laquelle un bien peut être vendu sur le marché au jour du sinistre\*.
- Valeur à neuf\* : valeur d'un bien neuf de nature, qualités et performances comparables, sans application d'abattement lié à la vétusté\*.
- Vétusté\* : pourcentage de dépréciation résultant de l'usage ou de l'ancienneté du bien.

**A noter : Le montant des réparations ne peut jamais être supérieur à la valeur vénale\* du bien au jour du sinistre\* ou à la valeur de remplacement du bien.**

Appareils électroménager, images et son de moins de 5 ans (BBG)*		
		Modalités d'indemnisation
Garantie vol		Valeur à neuf*
Autres garanties y compris vandalisme	Bien réparable	Coût de la réparation
	Bien irréparable	Valeur à neuf*
Packs et Options		Indemnisation selon les modalités du Pack ou de l'Option
<b>Si vous ne procédez pas à la réparation ou au remplacement du bien, l'indemnité est égale à la valeur de remplacement du bien au jour du sinistre* vétusté* déduite.</b>		

Appareils électroménager, images et son de plus de 5 ans (BBG)*		
		Modalités d'indemnisation
Garantie vol		Valeur de remplacement du bien vétusté* déduite
Autres garanties y compris vandalisme	Bien réparable	Coût de la réparation
	Bien irréparable	Valeur de remplacement du bien en valeur à neuf* au jour du sinistre* sans déduction de la vétusté* si le taux n'excède pas 25 %
Packs et Options		Indemnisation selon les modalités du Pack ou de l'Option

**Si ne vous ne procédez pas à la réparation ou au remplacement du bien, l'indemnité est égale à la valeur de remplacement du bien au jour du sinistre\* vétusté\* déduite.**

Autres biens		
		Modalités d'indemnisation
Garantie vol	Biens de moins de 2 ans	Prix d'achat du bien
	Biens de plus de 2 ans	Valeur de remplacement du bien vétusté* déduite
Autres garanties y compris vandalisme	Bien réparable	Coût de la réparation
	Bien irréparable	Valeur de remplacement du bien en valeur à neuf* au jour du sinistre* sans déduction de la vétusté* si le taux n'excède pas 25 %.
Packs et Options		Indemnisation selon les modalités du Pack ou de l'Option

**Si vous ne procédez pas à la réparation du bien ou au remplacement du bien, l'indemnité est égale à la valeur de remplacement du bien au jour du sinistre\*, vétusté\* déduite.**

Objets de valeur*		
		Modalités d'indemnisation
Toutes garanties	Bien de moins de 2 ans	Prix d'achat
	Bien de plus de 2 ans	Evaluation de l'indemnité selon le cours en vente publique d'objets anciens de nature et de facture similaire (y compris les frais liés à ce type de vente)

#### Montant de l'indemnisation des biens situés dans les dépendances\* closes

- Pour la garantie «Vol et Vandalisme» le montant de l'indemnité est limité à 2,30 fois l'indice\* pour le contenu des dépendances\* closes qui ne communiquent pas avec les pièces de l'habitation garantie\*.

- Pour toutes les autres garanties, le montant de l'indemnité est limité à 20 % du montant du capital mobilier déclaré dans vos Conditions Particulières pour les garanties «Vol et vandalisme» et « Dégâts des eaux ». *Exemple : si vous avez déclaré 30 000 € de capital mobilier dans vos Conditions Particulières, le montant maximum de l'indemnité sera de 6 000 €.*

### Mode d'évaluation des dommages

L'évaluation est faite de gré à gré.

Nous pouvons missionner un expert indépendant à nos frais.

Vous disposez de la faculté de faire intervenir l'expert de votre choix.

**Si vous faites intervenir un expert le contrat ne prend pas en charge ses honoraires.**

Si ces experts ne sont pas d'accord, ils font appel à un troisième expert et tous les trois opèrent en commun et à la majorité des voix.

Les honoraires du troisième expert sont pris en charge par moitié entre vous et nous.

#### **Si vous avez souscrit la formule Confort Étendu ou la formule Grande demeure :**

L'évaluation est faite de gré à gré.

Dès lors que nous missionnons un expert indépendant à nos frais, vous disposez de la faculté de faire intervenir l'expert de votre choix aux opérations d'expertise.

Dans ce cas, la prise en charge des honoraires de votre expert s'effectue au titre des Frais consécutifs dans leur limite prévue aux Conditions Particulières. En tout état de cause, la prise en charge des honoraires de votre expert ne peut excéder 5 % de l'indemnité versée au titre du bâtiment et du contenu, dans la limite d'un plafond de 20 000 €.

Si ces experts ne sont pas d'accord, ils font appel à un troisième expert et tous les trois opèrent en commun et à la majorité des voix.

Les honoraires du troisième expert sont pris en charge par moitié entre vous et nous.



## Dans quel délai l'expertise intervient-elle ?

- Nous nous engageons à ce que l'expertise de vos biens soit terminée 3 mois après que vous nous ayez remis l'état estimatif de vos pertes.

## Versement de l'indemnité qui vous est due

### Dans quel délai devons-nous vous indemniser ?

Nous nous engageons à vous verser l'indemnité qui vous est due dans les 30 jours qui suivent l'accord amiable ou une décision judiciaire exécutoire.

Ce délai court seulement à partir du jour où vous avez fourni l'ensemble des pièces justificatives nécessaires au paiement (titre de propriété, pouvoirs en cas d'indivision...).

En cas d'opposition (par exemple de vos créanciers), le délai court à partir du jour où cette opposition est levée.

Pour les dommages indemnisés au titre des catastrophes naturelles et technologiques, nous vous versons l'indemnité dans le délai de 3 mois, à compter de la remise de l'état estimatif de vos pertes ou de la date de publication de l'arrêté constatant l'état de catastrophe naturelle ou technologique lorsque celle-ci est postérieure.

Dans tous les cas, l'indemnité est versée en France et en euros.

### Que se passe-t-il si plusieurs assurances couvrent les risques garantis ?

Si vous avez contracté sans fraude plusieurs assurances contre un même risque, vous pouvez obtenir l'indemnisation de vos dommages en vous adressant à l'assureur de votre choix, dans la limite des garanties prévues par le contrat.

### Qui dirige l'action en responsabilité ?

Vous ou la personne assurée responsable ne devez accepter aucune reconnaissance de responsabilité, ni transiger sans notre accord.

En cas d'action en responsabilité dirigée contre vous ou une personne assurée :

- **devant les juridictions civiles, commerciales ou administratives**, nous seuls avons la direction de la procédure et la faculté d'exercer les voies de recours dans la limite de notre garantie.  
Toutefois, lorsque cette dernière est dépassée, vous avez la faculté de vous associer à notre action ;
- **devant les juridictions pénales**, nous vous proposons les services d'un avocat pour assumer votre défense. Mais vous êtes libre de refuser et d'organiser vous-même votre défense.

S'il y a constitution de partie civile, la direction du procès nous incombe. Dans ce cas, un seul défenseur est souhaitable mais rien ne s'oppose à ce que vous désigniez un avocat qui s'associe à la défense.

### Qui supporte les frais de procès ?

Nous prenons en charge les frais de procès et les autres frais de règlement. Toutefois, lorsque les dommages-intérêts auxquels vous êtes condamné sont d'un montant supérieur à celui de la garantie, chacun de nous supporte ces dommages-intérêts dans la proportion de l'indemnité à sa charge.

### Dispositions spéciales

- Si à la suite d'un manquement à vos obligations, postérieur au sinistre\*, vous perdez tout droit à indemnité, nous indemnisons les personnes envers lesquelles vous êtes responsable.
- Toutefois, nous conservons la possibilité d'agir en remboursement des sommes que nous avons ainsi payées à votre place.

## Généralités

### Dans quelles conditions pouvons-nous nous substituer à vous après indemnisation ?

Nous nous substituons à vous, à concurrence de l'indemnité payée, dans l'exercice de vos droits et actions à l'encontre de tout tiers responsable des dommages.

Si, par votre fait, ces droits et actions ne peuvent plus être exercés, notre garantie cesse de vous être acquise pour la partie non récupérable.

Cependant, nous ne pouvons exercer aucun recours contre vos enfants, descendants, ascendants, alliés en ligne directe, préposés et généralement toute personne vivant habituellement chez vous, sauf cas de malveillance commise par l'une de ces personnes.

### Prescription

Conformément aux dispositions prévues par l'article L 114-1 du Code des Assurances, toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

**1°** en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;

**2°** en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

Conformément à l'article L 114-2 du Code des Assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription :

- toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ;
- tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ;
- toute reconnaissance par l'assureur du droit à garantie de l'assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'assuré envers l'assureur.

Elle est également interrompue :

- par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre\* ;
- par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par :
  - l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime ;
  - l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Conformément à l'article L 114-3 du Code des Assurances, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

## En cas de réclamation

Indépendamment de votre droit d'engager une action en justice, si, après avoir contacté votre interlocuteur privilégié ou votre Service Clients par téléphone ou par courrier, une incompréhension subsiste, vous pouvez faire appel au Service Relation Clientèle en écrivant à l'adresse suivante selon la garantie en jeu :

<b>Protection Juridique</b>	AXA Protection Juridique Service Réclamation 1 place Victorien Sardou 78166 Marly le Roi Cedex
<b>Assistance Pack Dépannage Pack Libradom</b>	AXA Assistance Service Gestion Relation Clientèle 6 rue André Gide 92320 Châtillon
<b>Autres garanties</b>	AXA France Direction Relations Clientèle TSA 46 307 95901 Cergy Pontoise Cedex 9

Votre situation sera étudiée avec le plus grand soin : un accusé réception vous sera adressé sous 8 jours et une réponse vous sera alors adressée dans un délai 40 jours (sauf si la complexité nécessite un délai complémentaire).

Si aucune solution n'a été trouvée, vous pourrez ensuite faire appel au Médiateur, en vous adressant à l'association :

La Médiation de l'Assurance  
 TSA 50110  
 75441 Paris Cedex 09

[www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

Ce recours est gratuit.

Le Médiateur formulera un avis dans les 90 jours à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas et vous laissera toute liberté pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent.

## Limites de garanties

Référence aux événements et aux frais garantis	Biens, Responsabilités et Dommages	Limites de garantie par sinistre	Assurés concernés	
			prop. coprop.	locataires
Incendie et événements assimilés	Bâtiments	Valeur de reconstruction à neuf (y compris frais de démolition et de déblaiement)	X	
	Mobilier personnel	Capital fixé aux Conditions Particulières (dont au maximum 20 % pour le contenu des dépendances* closes ne communiquant pas avec les pièces d'habitation)	X	X
Événements climatiques y compris inondation	Bâtiments	Valeur de reconstruction à neuf (y compris frais de démolition et de déblaiement)	X	
	Mobilier personnel	Capital fixé aux Conditions Particulières (dont au maximum 20 % pour le contenu des dépendances* closes ne communiquant pas avec les pièces d'habitation)	X	X
Dégâts des eaux	Bâtiments	Valeur de reconstruction à neuf (y compris frais de démolition et de déblaiement)	X	
	Mobilier personnel	Capital fixé aux Conditions Particulières dont : • au maximum 20 % pour le contenu des dépendances* closes ne communiquant pas avec les pièces d'habitation • objets de valeur* à concurrence du montant fixé aux Conditions Particulières	X	X
	Recherche de fuite, frais de réfection et frais de réparation	8 fois l'indice	X	X
Bris des glaces		Valeur de remplacement (sauf pour les vitraux et les panneaux solaires et photovoltaïques pour lesquels l'indemnisation est limitée à 15 fois l'indice)	X	X
Vol et Vandalisme	Détériorations immobilières	Valeur de reconstruction à neuf, (y compris frais de démolition et de déblaiement)	X	
	Détériorations mobilières	Comprises dans le capital mobilier ci-dessous	X	X
	Mobilier personnel	Capital fixé aux Conditions Particulières dont : • contenu des dépendances* closes ne communiquant pas avec les pièces d'habitation 2,30 fois l'indice • objets de valeur* à concurrence du montant fixé aux Conditions Particulières	X	X
Frais consécutifs		Montant prévu aux Conditions Particulières	X	X
Perte de loyers		Subie par le propriétaire, limitée à 2 années	X	
Catastrophes naturelles	Bâtiments	Valeur de reconstruction à neuf (y compris frais de démolition et de déblaiement).	X	
	Mobilier personnel	Capital fixé aux Conditions Particulières (dont au maximum 20 % pour le contenu des dépendances* closes ne communiquant pas avec les pièces d'habitation)	X	X
Séjour - Voyage	Mobilier personnel	10 % du capital fixé aux Conditions Particulières pour les garanties vol et dégâts des eaux	X	X
Responsabilité Vie Privée et Responsabilité du fait des biens immobiliers assurés	Dommages corporels	20 000 000 € (non indexés)	X	X
	Dommages matériels et immatériels	1 500 fois l'indice dont 300 fois l'indice en dommages immatériels. 300 fois l'indice pour les dommages matériels et immatériels causés aux biens confiés lors de stages d'études rémunérés ou non	X	X
Responsabilité entre les membres de la famille <sup>(1)</sup>	Dommages corporels	460 fois l'indice	X	X
Responsabilité en votre qualité : <sup>(1)</sup> • d'occupant : - au domicile - en séjour voyage • de non-occupant	Responsabilité locative	20 000 000 € (non indexés)		X
	Recours des voisins et des tiers ou des locataires	3 100 fois l'indice avec un maximum de 300 fois l'indice sur dommages immatériels	X	X
Responsabilité Fête familiale <sup>(1)</sup>		550 fois l'indice	X	X
Défense Recours		30 fois l'indice. Les recours doivent être d'un montant supérieur à 0,50 fois l'indice	X	X

(1) Dans tous les cas, la garantie « Responsabilité civile » est limitée à 20 000 000 € (non indexés) tous dommages confondus, sauf lorsque le présent tableau indique un plafond de garantie inférieur.

## Franchises

Le montant de la franchise générale du contrat est indiqué dans vos Conditions Particulières ou votre dernier avis d'échéance. La franchise générale s'applique en cas de sinistre\* sous réserve des dispositions précisées ci-après.

### Franchises spécifiques et modalités d'application selon les événements garantis et les options souscrites

Événements garantis Options souscrites	Franchise applicable	Modalités d'application de la franchise
Événements climatiques – Hors inondation – Inondation	228 € (non indexés) 380 € (non indexés)	<b>La franchise n'est pas rachatable</b>
Catastrophes naturelles	Franchises légales (voir détails ci-dessous)	
Dommages aux appareils électriques et pertes de denrées en congélateur	Franchise générale du contrat	
Bris accidentel du matériel audiovisuel et informatique de moins de 2 ans	Franchise de l'événement à l'origine du sinistre* ou franchise générale du contrat	
Objets de loisirs		
Bagages en tous lieux		

### Franchises légales applicables pour la garantie Catastrophes naturelles

Vous conserverez à votre charge une partie de l'indemnité due après sinistre\*.

Vous vous interdisez de contracter une assurance pour la portion du risque constituée par la franchise.

Le montant de la franchise est fixé à 380 €, sauf en ce qui concerne les dommages imputables aux mouvements de terrain différentiels consécutifs à la sécheresse et/ou à la réhydratation des sols, pour lesquels le montant de la franchise est fixé à 1 520 €.

Dans une commune non dotée d'un plan de prévention des risques naturels prévisibles pour le risque faisant l'objet d'un arrêté portant constatation de l'état de catastrophe naturelle, la franchise est modulée en fonction du nombre de constatations de l'état de catastrophe naturelle intervenues pour le même risque au cours des 5 années précédant la date de la nouvelle constatation, selon les modalités suivantes :

- première et deuxième constatation : application de la franchise ;
- troisième constatation : doublement de la franchise applicable ;
- quatrième constatation : triplement de la franchise applicable ;
- cinquième constatation et constatations suivantes : quadruplement de la franchise applicable.

Les dispositions de l'alinéa précédent cessent de s'appliquer à compter de la prescription d'un plan de prévention des risques naturels prévisibles pour le risque faisant l'objet de la constatation de l'état de catastrophe naturelle dans la commune concernée. Elles reprennent leurs effets en l'absence d'approbation du plan précité dans le délai de 4 ans à compter de la date de l'arrêté de prescription du plan de prévention des risques naturels.

*En cas de modification par arrêté ministériel des montants de franchise, ces montants seront réputés modifiés dès l'entrée en application de cet arrêté.*

## Convention d'utilisation des Services numériques

Cette convention définit les conditions d'utilisation des Services numériques rendus lors de la souscription ou de l'exécution de votre contrat.

Elle s'applique en cas de choix (i) d'une souscription électronique, qui entraîne simultanément le choix d'une relation électronique, ou (ii) d'une relation électronique intervenant ultérieurement à la souscription de votre contrat.

Si vous êtes en désaccord avec l'une quelconque de ses stipulations, nous vous invitons à ne pas signer électroniquement votre contrat, à ne pas entrer dans une relation électronique avec nous et à souscrire votre contrat ou à échanger avec nous sous format papier.

Ce choix de souscription électronique ou d'une relation électronique se fait contrat par contrat. Cette convention ne vous engage que pour les contrats sur lesquels vous avez exprimé ce choix.

Cette convention d'utilisation des Services numériques a pour objet de porter à votre connaissance le processus de souscription électronique ainsi que les modalités de mise en œuvre d'une relation électronique.

### Article 1 - Définitions

Pour les besoins de la présente convention, les termes ou expressions commençant par une majuscule auront la signification suivante :

- **Documents réglementaires** : désigne tout document que nous vous remettons et dont la délivrance à l'assuré est rendue obligatoire par les lois ou règlements en vigueur.
- **Ecran de consultation** : désigne l'écran de la tablette tactile ou de l'ordinateur utilisé par vous notamment lors d'une souscription en ligne, ou par votre conseiller pour vous permettre (i) de lire les documents électroniques, (ii) de vérifier et valider les informations saisies et (iii) de signer électroniquement vos documents.
- **Services numériques** : désigne l'ensemble des Services numériques susceptibles d'être mis à votre disposition. Les Services numériques incluent notamment la signature électronique et le Service E-Document. Nous nous engageons à délivrer les Services numériques conformément aux termes de la présente Convention au titre d'une obligation de moyens.
- **Espace client** : désigne l'espace sécurisé du Site internet, auquel vous pouvez accéder par la saisie de votre Identifiant et de votre Mot de passe. Il contient les renseignements et les documents relatifs à votre souscription électronique (dont votre contrat signé électroniquement), ainsi que certains documents de gestion de votre contrat si ceux-ci ont été dématérialisés. Toute opération effectuée depuis votre Espace client sera réputée être réalisée par vous.
- **Identifiant** : désigne un numéro d'identification que nous vous aurons communiqué.
- **Mot de passe** : désigne votre code secret d'accès à votre Espace client.
- **Nous** : pour les besoins de la présente convention d'utilisation des Services numériques, désigne l'assureur ou son délégataire de gestion.
- **Service E-Document** : désigne un service qui vous permet de recevoir de façon électronique au sein de votre Espace client tout document y compris les Documents réglementaires sous réserve que lesdits documents soient dématérialisés.
- **Site internet** : désigne le site internet axa.fr ou tout autre site d'un de nos délégataires de gestion.
- **Signature électronique** : désigne « l'usage d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache » conformément au Code civil.
- **Téléchargement** : désigne le fait de télécharger un document sur votre ordinateur ou sur tout support de votre choix à partir d'un de nos Sites internet.
- **Télétransmission** : désigne le fait de transmettre électroniquement un document à partir de votre ordinateur ou tout équipement vous appartenant vers un de nos Sites internet.
- **Tiers de confiance** : désigne tout prestataire avec lequel nous travaillons délivrant des services dématérialisés tels que la signature électronique ou l'envoi de lettres recommandées électroniques.

## Article 2 - Acceptation de la relation électronique

### 2.1 Choix d'une souscription électronique

Le choix d'une souscription électronique peut vous être proposé

- par un conseiller en relation avec vous de façon directe ou téléphonique,
- lors d'une souscription en ligne sur Internet.

En choisissant de souscrire avec signature électronique, vous acceptez de recourir à la voie électronique pour la conclusion et l'exécution de votre contrat, conformément à l'article 1369-2 du Code civil.

### 2.2 Choix de la relation électronique

Si vous n'avez pas souscrit avec signature électronique le choix d'une relation électronique vous est proposé à tout moment au travers de l'Espace client ou sur demande auprès de votre conseiller.

### 2.3 Retour à une relation par échanges papier

Vous pouvez à tout moment changer d'avis et revenir à des échanges sur support papier, soit via l'Espace client ou sur demande auprès votre conseiller. Dans une telle hypothèse, et à compter de la prise en compte de votre demande, nous vous adresserons sur support papier l'ensemble des documents et informations édités postérieurement à la prise en compte de cette demande.

Nous pouvons également à tout moment mettre un terme à la totalité ou à certains Services numériques (et revenir ainsi à des échanges papier), ou en modifier le contenu sous réserve de vous en informer. Le retour à une relation par échanges papier n'aura d'incidence que pour l'avenir et ne remettra pas en cause la force probante des documents électroniques avant la date d'effet de la demande de retour à des échanges papier.

## Article 3 - Vos engagements

### 3.1 Pour utiliser les Services numériques

Et outre les besoins du contrat d'assurance, vous devez fournir de façon exacte les informations suivantes : votre nom, prénom, adresse postale, numéro de mobile et adresse e-mail.

### 3.2 Pour vous connecter à votre Espace client

Vous devez utiliser l'Identifiant qui vous a été fourni et votre Mot de passe. Il vous appartient d'assurer la confidentialité de ces informations et de vous assurer de la sécurité de votre compte. Pour ce faire, vous devez garder ces renseignements strictement confidentiels, vous déconnecter après chaque session et modifier votre Mot de passe régulièrement.

### 3.3 Le numéro de mobile et l'adresse e-mail

Que vous renseignez doivent correspondre à un téléphone mobile et à une messagerie électronique vous appartenant, que vous seul pouvez utiliser et que vous consultez régulièrement. Ces renseignements nous servent à vous identifier, à sécuriser vos transactions, à vous communiquer des informations, à recevoir des notifications liées à votre contrat d'assurance et à vous permettre de signer électroniquement des documents.

Par ailleurs, en acceptant la relation électronique, vous acceptez expressément de recevoir des lettres recommandées électroniques. L'adresse e-mail que vous avez déclarée pourra être utilisée pour l'envoi de lettres recommandées électroniques.

Ainsi, vous vous engagez :

- en cas de changement de numéro de mobile ou d'adresse e-mail, à nous en informer au plus vite en modifiant vos coordonnées personnelles à partir de votre Espace client ou en vous rapprochant de votre conseiller,
- à consulter régulièrement la boîte de messagerie correspondant votre adresse e-mail,
- à configurer votre messagerie électronique de façon à ce que les e-mails que nous vous adressons ou qui vous sont adressés par le(s) Tiers de confiance ne puissent pas être considérés comme des e-mails indésirables (SPAM),

- à vérifier régulièrement vos e-mails indésirables afin de vous assurer que des e-mails liés à la gestion et à l'exécution de votre contrat n'y figurent pas et s'ils y figurent à en prendre connaissance.

## **Article 4 - Processus de souscription électronique**

Vous pouvez souscrire votre contrat électroniquement :

- soit dans le cadre d'une souscription auprès de votre conseiller,
- soit dans le cadre d'une souscription en ligne sur Internet.

### **4.1. Etape 1 : Renseignements des informations vous concernant**

Aux fins de nous permettre de vous proposer le contrat et les options les plus adaptées, vous devez renseigner un certain nombre d'informations.

#### **4.1.1 Si vous souscrivez votre contrat auprès de votre conseiller**

Vos réponses sont recueillies préalablement à toute souscription. Lorsqu'une date et heure sont indiquées en bas d'un document (tel que le questionnaire de déclaration de risque), par la signature électronique de ce document, vous reconnaissez que ce document a bien été établi à la date et heure indiquées.

#### **4.1.2 Si vous souscrivez votre contrat en ligne sur Internet**

Vous renseignerez ces informations vous-même. A tout moment vous pourrez retourner sur l'écran précédent afin de corriger une information inexacte.

### **4.2. Etape 2 : Présentation des documents**

Les documents vous sont alors présentés soit sous format papier, soit sur un support électronique. Il s'agit :

- de la fiche d'information et de conseil précontractuel, si vous souscrivez votre contrat auprès d'un agent général ;
- du questionnaire de déclaration de risque, le cas échéant ;
- des conditions générales et conditions particulières du contrat d'assurance.

Dans tous les cas, ces documents seront mis en ligne sur votre Espace client, ils seront téléchargeables et imprimables et vous serez informé de cette mise en ligne par e-mail à l'adresse préalablement déclarée.

### **4.3. Etape 3 : Validation de la souscription et fourniture éventuelle des pièces justificatives**

Les documents sont affichés sur l'Ecran de consultation. Vous devrez alors relire l'ensemble des documents afin de vous assurer que les informations saisies sont exactes. Si elles sont erronées, il vous suffit de l'indiquer à votre conseiller qui procédera aux corrections demandées, ou en cas de souscription en ligne de revenir aux écrans précédents pour les modifier. Ce n'est que si les informations sont exactes et que vous êtes d'accord avec les conditions proposées que vous devez souscrire le contrat.

Pour ce faire, il vous sera demandé, préalablement au paiement de la prime, de fournir certains documents justificatifs. Ces documents pourront soit être fournis sur support papier à votre conseiller, soit directement télétransmis sur le Site internet en cas de souscription en ligne.

### **4.4. Etape 4 : Signature électronique du contrat d'assurance**

Dès lors que vous avez choisi de souscrire électroniquement votre contrat d'assurance, vous allez signer électroniquement vos documents. L'ensemble des documents vous seront présentés pour signature et remis dans votre Espace client selon le processus décrit à l'article 5 « Signature électronique de documents ». La signature électronique vous engage au même titre qu'une signature manuscrite.

## **Article 5 - Signature électronique de documents**

La Signature électronique peut intervenir soit à la souscription du contrat pour signer les documents contractuels, soit en cours de vie du contrat pour signer d'autres documents.



### 5.1. Vérification des documents et signature par voie électronique

Pour signer électroniquement vos documents, vous pouvez, dans certains cas, être redirigés vers le site du Tiers de confiance. En tout état de cause, à ce stade, les documents qui vous sont présentés pour signature ne sont plus modifiables.

Vous devez lire ces documents et vous assurer qu'ils correspondent bien aux informations fournies et à celles qui vous ont été présentées.

Pour donner votre consentement définitif, vous devez cliquer sur le bouton « signer ». Un sms contenant un code vous est alors automatiquement adressé sur le numéro de téléphone portable que vous avez déclaré préalablement. Ce code est généré automatiquement par le Tiers de confiance. Pour des raisons de sécurité, il s'agit d'un code à usage unique dont la durée de validité ne dépasse pas sept (7) jours. Pour rendre effective votre Signature électronique du document, vous devez saisir le code reçu dans le champ correspondant.

Vous reconnaissez que la saisie du code reçu dans le champ correspondant et le fait de cliquer sur le bouton « Signer » correspond à votre signature électronique et vous engage définitivement. Dans ce cadre, cet acte positif de votre part manifeste votre consentement au contenu du document et confère à l'écrit signé électroniquement la même valeur juridique qu'un document sur lequel est apposée une signature manuscrite et ce, conformément aux articles 1316-1 et 1316-4 du Code civil.

L'heure et la date de votre signature sont apposées automatiquement par le Tiers de confiance, au moyen d'un procédé d'horodatage. Pour des raisons techniques, lorsqu'il y a plusieurs documents, ils peuvent être signés en même temps, ce qui ne signifie pas que lesdits documents ont été renseignés en même temps.

### 5.2 Remise de vos documents originaux signés

Dès que vos documents sont signés électroniquement, ils sont automatiquement mis à votre disposition sur votre Espace client et un e-mail vous est adressé afin de (i) vous confirmer la mise en ligne des documents et (ii) vous indiquer comment y accéder. Cette mise à disposition des documents électroniques signés, sur votre espace client vaut remise de votre exemplaire original au sens de l'article 1325 du Code civil et accusé de réception au sens de l'article 1369-5 du Code civil.

Ces documents sont téléchargeables et imprimables. Ils resteront accessibles en ligne pendant la durée de votre contrat d'assurance. Nous vous recommandons de télécharger ou d'imprimer ces documents afin de disposer d'un exemplaire facilement accessible.

## Article 6 - Relation électronique

Vous avez choisi la relation électronique (i) en signant électroniquement votre contrat ou (ii) en choisissant ultérieurement ce mode de relation.

Par ce choix vous acceptez de recevoir par voie électronique toute information susceptible de vous être adressée dans le cadre de l'exécution du contrat et, le cas échéant, les lettres recommandées électroniques à l'adresse e-mail que vous nous avez déclarée.

Cette relation électronique concerne les actes et éditions que nous avons déjà dématérialisés. Certains actes ou éditions peuvent perdurer sous forme papier.

Nous faisons évoluer régulièrement notre offre de Service E-document. En choisissant la relation électronique, vous acceptez que la liste des documents et informations adressés par voie électronique puisse évoluer. Toute évolution des informations et documents susceptibles de vous être adressés de façon électronique vous sera notifiée par email à l'adresse que vous nous avez communiquée.

Les documents électroniques sont mis à votre disposition sur l'Espace client dans le cadre de notre Service E-Documents. Dès leur mise en ligne, un email vous est adressé afin de vous informer que les documents sont disponibles sur l'Espace client.

Les Documents réglementaires mis à disposition par le Service E-document sont imprimables et téléchargeables au format Pdf ce qui confère au support ainsi communiqué un caractère intègre et durable. Vous vous engagez soit à imprimer lesdits Documents réglementaires et à les conserver ; soit à télécharger lesdits documents et à procéder à leur enregistrement.

Ces Documents réglementaires seront accessibles en ligne pendant un délai minimum de 2 ans à compter de la date de leur première mise en ligne.

## **Article 7 - Moyens de preuve**

Vous reconnaissez :

- que le fait de recevoir un courrier électronique à votre adresse e-mail déclarée, indiquant la mise à disposition des documents contractuels signés électroniquement ou de Documents réglementaires sur votre Espace client vaut remise desdits documents.
- que le fait que les documents soient téléchargeables au format Pdf et imprimables confère au support ainsi communiqué les caractères d'intégrité et de durabilité exigés par la loi.
- que l'identification issue de la déclaration de votre identité ainsi que de votre numéro de mobile vaut identification au sens de l'article 1316-1 du Code civil.
- qu'en cas de litige les données que vous avez transmises, les certificats et signatures électroniques utilisés dans le cadre des Services numériques sont admissibles devant les tribunaux et feront preuve des données et des faits qu'ils contiennent ainsi que des signatures et procédés d'authentification qu'ils expriment.
- qu'en cas de litige, les jetons d'horodatage sont admissibles devant les tribunaux et font preuve des données et des faits qu'ils contiennent. La preuve des connexions et d'autres éléments d'identification ou actions réalisées par vous sera établie en tant que de besoin à l'appui des journaux de connexions tenus par nous et des traces informatiques conservées à cet effet.

En cas de signature électronique, vous reconnaissez expressément que le fait de cliquer sur le bouton « SIGNER » et la saisie du code transmis sur votre mobile :

- manifestent votre consentement au contenu du document,
- confère à l'écrit signé conformément aux articles 1316-1 et 1316-4 du Code civil la même valeur juridique qu'un document écrit et signé manuscritement.

## **Article 8 - Archivage des documents**

Nous conserverons les documents électroniques pendant toute la durée légale de conservation. Ainsi, vous pouvez durant cette période, nous demander de vous adresser ces documents sous format électronique en vous rapprochant de votre conseiller ou nos services.

En cas de résiliation du contrat d'assurance signé électroniquement ou pour lequel une relation électronique aurait été demandée, nous vous informerons d'un délai pendant lequel vous devrez télécharger l'ensemble des documents de l'Espace client aux fins de conservation par vos soins.

## **Article 9 - Données à caractère personnel**

En complément des informations relatives aux traitements de données à caractère personnel que nous réalisons, vous êtes informés que dans le cadre des Services numériques, vos données à caractère personnel pourront être transmises aux Tiers de confiance aux fins de réaliser les Services numériques (par exemple : signature électronique, envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception, archivage électronique...).

## Lexique

### Affaire

Saisine d'une juridiction par des parties qui s'opposent sur des mêmes faits, afin que leurs positions soient tranchées, et ce quels que soient les développements procéduraux mis en œuvre devant cette juridiction.

### Aménagement immobilier

Il s'agit des installations fixées de manière permanente qui ne peuvent être détachées du sol ou des bâtiments sans être détériorées ou sans détériorer la partie de la construction à laquelle elles sont attachées. Ne relèvent pas de cette définition les installations dont le clos et / ou le couvert sont réalisées en matériau plastique (ou dérivés) ou textile.

### Animal domestique

Un être animé qui vit, s'élève, est nourri, se reproduit sous le toit de l'homme et par ses soins et dont l'espèce est apprivoisée depuis longtemps.

### Année d'assurance

Période comprise entre deux échéances principales de cotisation.

### Appareil à effet d'eau

Appareil auquel il est ajouté un élément quelconque qui a pour but de permettre certaines opérations telles que l'arrivée de l'eau, son évacuation, son chauffage, son épuration, son aération, créant alors un certain mouvement d'eau, même s'il n'est pas continu (exemple : machines à laver le linge et la vaisselle).

### Assuré (ou «vous»)

Vous-même en tant que souscripteur de ce contrat d'assurance et votre entourage\*. Cette définition ne s'applique pas au Pack Numérique ni à l'Option Protection Juridique.

Sont également considérés comme assurés pour la garantie Responsabilité civile vie privée :

- vos employés de maison pendant l'exercice de leurs fonctions,
- les gardes et les aides occasionnelles bénévoles.

### Avocat postulant

Avocat qui représente une partie devant un Tribunal de Grande Instance lorsque l'avocat choisi par le client pour plaider son dossier n'est pas inscrit au barreau devant lequel le procès a lieu.

### Ayant droit

Personne détenant un droit du fait de son lien avec le bénéficiaire direct de ce droit.

### Bâtiment

Construction ancrée au sol par des fondations. Les constructions dont le clos et / ou le couvert sont réalisés en matériau plastique (ou dérivés) ou textile ne sont pas des bâtiments. Cette définition ne s'applique pas aux vérandas.

### BBG

Il s'agit d'une abréviation utilisée pour désigner les équipements de la maison et en particulier l'électroménager :

- Produit blanc : produit utile, voire indispensable tels que le réfrigérateur, le lave-vaisselle, appareil de cuisson, la machine à laver.
- Produit brun : produit de loisir tels que la télévision, la Chaine HiFi, le lecteur DVD.
- Produit gris : ensemble des équipements informatiques tels que les ordinateurs fixes ou portables, les imprimantes, les scanners.

### Biens confiés

Le bien confié, loué ou emprunté est celui qui n'appartient pas à la personne qui le détient, laquelle exerce, en l'absence du propriétaire de la chose, une emprise matérielle réelle sur le bien, à l'occasion d'une activité donnée.

### Carte SIM

Carte délivrée au titre d'un abonnement, ou d'une formule prépayée, utilisée pour le fonctionnement de l'appareil garanti.

### Consignation pénale

Dépôt d'une somme entre les mains du juge par un justiciable plaignant tendant à garantir le bien-fondé de sa plainte avec constitution de partie civile.

### Convention d'honoraires

Convention signée entre l'avocat et son client fixant les honoraires et les modalités de règlement. Cette convention est rendue obligatoire en assurance de protection juridique, sauf urgence, du fait du décret N° 2007-932 du 15 mai 2007.

### Dépendances

Il s'agit de bâtiments\* inhabitable, qui peuvent communiquer ou non avec les pièces de l'habitation garantie\*.

Ces bâtiments\* doivent répondre aux conditions suivantes :

- à usage autre que d'habitation,

- sous toiture distincte ou non,
- n'étant situés ni au-dessus ni au-dessous des pièces d'habitation.

Dans tous les cas les combles, les greniers et les sous-sols ne sont pas comptés.

Ces bâtiments, à l'exception des garages et de caves, doivent être situés au lieu d'assurance\*.

### Dépendances non closes

Il s'agit de dépendances\* ou parties de dépendances\* dont l'un des côtés au moins n'est pas fermé.

### Dépendances en matériaux durs

Il s'agit de constructions composées d'au moins 50 % de matériaux durs (pierres, briques, moellons, fer, béton, parpaings de ciment, pisé).

### Dépendances : toitures en matériaux durs

Il s'agit de constructions composées d'au moins 90 % de matériaux durs (tuiles, ardoises, bardeaux d'asphalte, pisé, vitrages, terrasses de béton ou ciment).

### Dépens

Les dépens afférents aux instances, actes et procédures d'exécution comprennent :

- les droits, taxes, redevances ou émoluments perçus par les secrétariats des juridictions ou l'administration des impôts à l'exception des droits, taxes et pénalités éventuellement dus sur les actes et titres produits à l'appui des prétentions des parties ;
- les frais de traduction des actes lorsque celle-ci est rendue nécessaire par la loi ou par un engagement international ;
- les indemnités des témoins ;
- la rémunération des techniciens ;
- les débours tarifés ;
- les émoluments des officiers publics ou ministériels ;
- la rémunération des avocats dans la mesure où elle est réglemée y compris les droits de plaidoirie ;
- les frais occasionnés par la notification d'un acte à l'étranger ;
- les frais d'interprétariat et de traduction rendus nécessaires par les mesures d'instruction effectuées à l'étranger à la demande des juridictions dans le cadre du règlement (CE) n°1206 / 2001 du Conseil du 28 mai 2001 relatif à la coopération entre les juridictions des Etats membres dans le domaine de l'obtention des preuves en matière civile et commerciale ;
- les enquêtes sociales ordonnées par le juge ;
- la rémunération de la personne désignée par le juge pour entendre le mineur.

### Dommmages corporels

Toute atteinte à l'intégrité physique des personnes.

### Dommmages matériels

Toute détérioration, destruction ou disparition d'un bien, toute atteinte physique à un animal.

### Dommmages immatériels

Tout préjudice pécuniaire consécutif à un dommage corporel\* ou matériel\* garanti.

### Engorgement

Obstruction totale de l'évacuation des eaux usées dans l'installation de plomberie intérieure présentant à court terme des risques pour l'habitation.

### Entourage

Il s'agit :

- du conjoint non séparé de corps ou du concubin (qu'il soit ou non cosignataire d'un Pacs) de l'assuré,
- des enfants de l'assuré, ceux de son conjoint ou de son concubin, résidant sous son toit, à l'adresse indiquée aux Conditions Particulières,
- des enfants mineurs de l'assuré, de son conjoint ou de son concubin, même s'ils ne résident pas sous son toit,
- des enfants majeurs célibataires de l'assuré, ceux de son conjoint ou de son concubin, habitant en dehors de chez lui, à condition qu'ils aient moins de trente ans et qu'ils poursuivent leurs études,
- des personnes résidant en permanence à l'adresse du risque mentionnée dans les Conditions Particulières, à l'exception des locataires et des sous-locataires,
- des colocataires de l'assuré.

### Espèces, titres et valeurs

La monnaie fiduciaire (billet de banque et pièces de monnaie) ayant cours légal, y compris les devises étrangères, bons du Trésor, bons de caisse, valeurs mobilières, effets de commerce, chèques, factures de carte de paiement, timbres-poste non oblitérés et destinés à l'affranchissement, timbres fiscaux et feuilles timbrées, timbres amendes, billets divers de la Française des Jeux et du PMU, titres de transport et cartes téléphoniques, ensemble des bons de paiement émis par l'employeur, une entreprise spécialisée ou une enseigne tels que les chèques vacances, les titres restaurants, les chèques ou cartes cadeaux, les avoirs...

### Fait générateur du litige

Apparition d'une difficulté juridique matérialisée par l'atteinte à un droit, ou par le préjudice que vous avez subi ou que vous avez causé à un tiers, avant toute réclamation s'y rattachant.

## Frais irrépétibles

Frais non compris dans les dépens\* que le juge peut mettre à la charge d'une des parties au procès au titre de l'article 700 du Code de procédure civile ou son équivalent devant les autres juridictions françaises ou étrangères. Ces frais concernent des dépenses engagées avant l'ouverture de l'instance et pendant celle-ci, ainsi que les frais à venir. Ils comprennent notamment les honoraires et les plaidoiries de l'avocat, les mémoires et les consultations, les frais de constat d'huissier, les frais de consultation médicale, les frais de déplacement et de démarches exposés par une partie, un manque à gagner.

## Franchise

Part du préjudice restant à votre charge lors d'un sinistre\*.

*Exemple : vous subissez un dommage pour lequel le montant de l'indemnité est évalué à 1 000 €. La franchise de votre contrat est égale à 150 €. Nous vous verserons une indemnité égale à 850 €.*

## Habitation garantie

Lieu tel qu'il est défini aux Conditions Particulières que vous occupez et que vous ne donnez pas en location ou en sous-location. Sont également visées les dépendances\* telles qu'elles sont définies dans ce lexique.

## Impôts locaux

Taxes foncières et taxe d'habitation.

## Indice

Il s'agit de l'indice du prix de la construction établi et publié chaque trimestre par la Fédération Française du Bâtiment et des activités annexes (FFB).

## Intérêts en jeu

Montant en principal du litige, hors pénalités de retard, intérêts et demandes annexes. S'agissant de contrats dont l'application s'échelonne dans le temps et avec une périodicité convenue, le montant du litige correspond à une échéance.

## Intérieur/extérieur

La délimitation des parties intérieures et extérieures est fixée au point de pénétration des canalisations de plomberie ou des circuits électriques dans les murs de façade des bâtiments de votre habitation ou de la sortie de son plancher.

## Jouet

Produit conçu ou destiné à être utilisé à des fins de jeu par des enfants de moins de 14 ans. Les véhicules de jeu équipés de moteur à combustion ne sont pas des jouets.

## Légitime défense

Est en état de légitime défense une personne qui riposte à une atteinte immédiate et injustifiée à sa personne, à autrui ou à ses biens, à condition que les moyens de défense soient proportionnels à la gravité de l'atteinte. Dans ce cas, sa responsabilité pénale n'est pas retenue pour les atteintes qu'elle a pu elle-même causer en état de légitime défense (source ministère de la justice).

## Lieu d'assurance

Votre habitation dont l'adresse est indiquée aux Conditions Particulières.

## Litige

Opposition d'intérêts, désaccord ou refus opposé à une réclamation dont vous êtes l'auteur ou le destinataire, vous conduisant à faire valoir des prétentions en demande ou en défense, que ce soit à l'amiable ou devant une juridiction.

## Local technique

Dans le cadre du Pack Piscine, le local technique est garanti dès lors qu'il répond à la définition de l'aménagement immobilier\*. Les conditions de garanties et modalités d'indemnisation sont similaires à celles prévues pour les dépendances\*.

## Menus travaux immobiliers

Travaux dont le coût global n'excède pas 2 000 € TTC hors fournitures ou 3 700 € TTC fournitures comprises.

## Négligence

Fait de laisser le bien garanti :

- à un endroit où il n'est pas à l'abri de tout risque prévisible de chute ou de détérioration,
- à l'extérieur, sous l'influence des intempéries climatiques, y compris sous la pluie, la neige ou le vent,
- sans surveillance directe et immédiate de l'assuré, visible dans un endroit public ou visible de l'extérieur d'un véhicule.

## Objets de valeur

- Les bijoux, les montres, les pierres précieuses, les pierres fines, les perles, les objets en métal précieux massif (or, argent, vermeil et platine). Lorsque ces objets ont une valeur unitaire supérieure à 0,45 fois l'indice\*.
- Les pendules, les sculptures, les vases, les tableaux, les dessins d'art, les tapisseries, les tapis, les objets en ivoire et en pierres fines, les armes anciennes, les livres rares et les fourrures. Lorsque ces objets ont une valeur unitaire supérieure à 3 fois l'indice\*.

- Les collections de toutes natures lorsque leur valeur totale est supérieure à 3 fois l'indice\*.

### Période d'inhabitation

C'est la somme de toutes les périodes d'inoccupation des bâtiments supérieures à 3 jours ; appréciée sur la période de douze mois qui précède le sinistre\*.

### Perte de revenu (pour le Pack Énergies Nouvelles)

Montant de la rémunération qui aurait été facturée au distributeur d'électricité si votre installation n'avait pas été sinistrée.

### Pièces principales

- Toute pièce d'habitation de 6 m<sup>2</sup> jusqu'à 40 m<sup>2</sup> autre que les cuisines, entrées, sanitaires, salles de bains, couloirs.
- Les pièces de plus de 40 m<sup>2</sup> sont comptées pour autant de pièces qu'il existe de tranches ou de fraction de tranche de 40 m<sup>2</sup>.

Exemple : une pièce de 50 m<sup>2</sup> = 2 pièces.

En ce qui concerne les mezzanines, leur surface sera additionnée à celle de la pièce dans laquelle elles se trouvent.

- Les pièces mansardées sont prises en compte uniquement pour les parties dont la hauteur de plafond est supérieur à 1,80 mètre.
- Les vérandas doivent être déclarées au contrat lors de la souscription quelle que soit leur superficie. Elles comptent comme pièce principale si leur superficie est supérieure à 6 m<sup>2</sup>.
- Les parties non closes à usage d'habitation (terrasses ou balcon couvert, pergola, auvent...) n'entrent pas dans le décompte des pièces d'habitation.

### Plafond de garantie

Somme maximale correspondant aux frais que nous prenons en charge.

### Préjudice économique

L'ensemble des préjudices à l'exclusion du préjudice moral subi personnellement par les ayants droit\*.

### Sinistre

Ensemble des conséquences d'un événement susceptible d'être garanti par votre contrat.

### Surcoût d'achat d'énergie (pour le Pack Énergies Nouvelles)

Montant de votre consommation d'énergie électrique fournie par le distributeur pour compenser la production que vous ne pouvez plus réaliser normalement du fait du sinistre\*.

### Surface des dépendances

C'est la superficie au sol, y compris l'épaisseur des murs.

Une imprécision de 10 % est tolérée pour le calcul de cette surface.

### Surface habitable (pour la formule A La Carte)

C'est la superficie au sol, y compris l'épaisseur des murs, multipliée par le nombre de niveaux.

Une imprécision de 10 % est tolérée pour le calcul de cette surface.

### Stage d'étude

Période d'études pratiques ou période d'études pendant laquelle une personne exerce une activité temporaire dans une entreprise en vue de sa formation et faisant l'objet d'une convention de stage à l'exclusion des stages d'études effectués dans le cadre d'un contrat de travail tels que les contrats d'apprentissage ou les contrats d'alternance.

### Tiers

Personne qui n'est pas définie comme une personne assurée.

### Usure

Détérioration progressive du bien garanti ou d'un ou plusieurs de ses éléments constitutifs, du fait de l'usage qui en est fait conformément aux instructions d'utilisation et d'entretien du constructeur et ceci quel qu'en soit l'origine et le processus de cette détérioration (physique ou chimique).

### Valeur à neuf

Valeur d'un bien neuf de nature, qualités et performances comparables, sans application d'abattement lié à la vétusté\*.

### Valeur vénale

Le prix du marché auquel le bien assuré peut être vendu au jour du sinistre\*.

### Vétusté

Le pourcentage de dépréciation résultant de l'usage ou de l'ancienneté du bien.



Pour tout renseignement complémentaire contactez-nous

Entreprise Responsable, AXA France développe depuis plusieurs années des produits d'assurance à dimension sociale et environnementale.



**Je choisis**  
une assurance **citoyenne**

Cette offre appartient à la gamme « Assurance citoyenne ». Par cette démarche, AXA s'engage à plus de

simplicité, plus de protection, plus d'engagement, plus de solidarité et incite chacun à adopter un comportement plus responsable.

Pour en savoir plus sur les atouts citoyens de cette offre, rendez-vous sur **axa.fr**.

Retrouvez nos services sur **axa.fr/axavotreservice**  
Comparez-les sur **quialemeilleurservice.com**

Rejoignez-nous sur  
**axa.fr**



[facebook.com/axavotreservice](https://facebook.com/axavotreservice)



[twitter.com/axavotreservice](https://twitter.com/axavotreservice)



**Mutuaide  
Assistance**

**CONVENTION  
D'ASSISTANCE  
HABITATION - SANTÉ  
2005/3034**

**COMMENT CONTACTER  
NOTRE SERVICE ASSISTANCE**

8-14, avenue des Frères Lumière  
94368 BRY SUR MARNE CEDEX  
7 jours sur 7 – 24 heures sur 24

- par téléphone de France : 01.45.16.65.55
- par téléphone de l'étranger : 33.1.45.16.65.55  
précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international
- par télécopie : 01.45.16.63.92
- par e-mail : [assistance@mutuaide.fr](mailto:assistance@mutuaide.fr)

**Pour nous permettre d'intervenir dans les meilleures conditions, pensez à rassembler les informations suivantes qui vous seront demandées lors de votre appel :**

- Le nom du contrat auquel vous êtes rattaché,
- Vos nom et prénom,
- L'adresse de votre domicile,
- La ville ou la localité dans laquelle vous vous trouvez au moment de l'appel,
- Préciser l'adresse exacte (n°, rue, hôtel éventuellement, etc.)
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- La nature de votre problème.

**Lors du premier appel, un numéro de dossier d'assistance vous sera communiqué. Le rappeler systématiquement, lors de toutes relations ultérieures avec notre Service Assistance.**

## **ARTICLE 1 – DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION**

### **1.1. Nous :**

MUTUAIDE ASSISTANCE – 8/14 avenue des Frères Lumière – 94368 Bry-sur-Marne Cedex

**1.2. L'assistance habitation :** L'assistance habitation comprend l'ensemble des prestations mises en œuvre à votre domicile en France métropolitaine ou Principauté d'Andorre ou de Monaco, suite à un dommage causé à l'habitation à usage privé du bénéficiaire, la rendant impropre à sa destination (incendie, dégât des eaux, bris de glaces, catastrophe naturelle, vol ou tout autre dommage faisant l'objet d'une garantie souscrite dans le contrat d'Assurance Habitation).

**1.3. L'assistance santé :** L'assistance santé comprend l'ensemble des prestations mises en œuvre à votre domicile en France métropolitaine ou Principauté d'Andorre ou de Monaco, suite à un accident corporel au domicile.

### **1.4. Bénéficiaires :**

- l'assuré, souscripteur du contrat d'assurance,
- son conjoint non séparé de corps ou de fait,
- ses descendants fiscalement à charge et vivant sous le même toit de façon permanente, à l'exclusion des locataires et des personnes majeures exerçant une activité professionnelle.

### **1.5. Domicile :**

Le lieu de résidence principale ou secondaire déclaré par l'assuré lors de la souscription du contrat d'assurance. Ce domicile doit se situer en France métropolitaine ou Principautés d'Andorre et de Monaco.

### **1.6. Territorialité :**

France métropolitaine, Principautés d'Andorre ou de Monaco.  
Extension au Monde entier pour la garantie «Retour anticipé».

**1.7. Evénements garantis pour l'assistance habitation :** Incendie, dégât des eaux, bris de glaces, catastrophe naturelle, effraction ou tentative d'effraction, vol ou perte des clés de l'habitation, vol ou tout autre dommage faisant l'objet d'une garantie souscrite dans votre contrat d'Assurance Habitation.

**1.8. Evénements garantis pour l'assistance santé :** blessure suite à accident corporel au domicile, entraînant ou non une hospitalisation supérieure à 24 heures.

**1.9 Accident corporel :** Toute atteinte corporelle soudaine, non intentionnelle, provenant d'un événement imprévisible et constituant la cause du dommage.  
L'intoxication alimentaire est assimilée à un accident.

**1.10. Hospitalisation :** Tout séjour de plus de 24 heures dans un établissement de soins public ou privé, dès lors que ce séjour a pour objet la mise en observation, le traitement médical ou chirurgical de lésions résultant d'un accident corporel survenu au domicile.

**1.11. Incapacité temporaire d'un bénéficiaire au domicile :** L'état qui empêche le bénéficiaire d'exercer son activité habituelle et qui entraîne à la suite d'un accident corporel au domicile, son immobilisation au domicile, pour des raisons médicalement justifiées et prouvées.

**1.12. Animal domestique :** Animal de compagnie (chien, chat, oiseau...).

**1.13. Nullité :** Toute fraude, falsification ou fausse déclaration et faux témoignage susceptibles de mettre en œuvre les garanties prévues à la convention, entraîne la nullité de nos engagements et la déchéance des droits prévus à ladite convention.

**1.14. Nous organisons :** Nous accomplissons les démarches nécessaires pour vous donner accès à la prestation.

**1.15 Nous prenons en charge :** Nous finançons la prestation.

**1.16. Exécution des prestations :** Les prestations garanties par la présente convention ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de MUTUAIDE ASSISTANCE. En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par les bénéficiaires ne pourra être remboursée par MUTUAIDE ASSISTANCE.

#### **Mise en œuvre des garanties :**

L'assistance doit toujours faire l'objet d'une demande préalable auprès de MUTUAIDE ASSISTANCE.

En tout état de cause l'assistance qui n'a pas été organisée par MUTUAIDE ASSISTANCE ou en accord avec elle, ne donne pas droit, à posteriori, à un remboursement ou à une quelconque indemnisation.

#### **ARTICLE 2 - LES GARANTIES D'ASSISTANCE HABITATION**

En cas d'incendie, dégât des eaux, bris de glaces, catastrophe naturelle, effraction ou tentative d'effraction, vol ou perte des clés de l'habitation, vol ou tout autre dommage faisant l'objet d'une garantie souscrite dans le contrat d'Assurance Habitation et rendant l'usage du domicile impropre à sa destination, nous intervenons dans les conditions suivantes :

#### **RETOUR ANTICIPÉ**

Suite à un événement garanti, votre présence est nécessaire sur le lieu du sinistre à votre domicile.

Sous réserve que ce dommage survienne :

- au domicile principal en votre absence (voyage d'agrément, voyage d'affaires, séjour dans votre résidence secondaire, etc.)
- au domicile secondaire alors que vous êtes également absent de votre domicile principal.

Nous organisons et prenons en charge, si votre moyen de retour initialement prévu ne peut être utilisé, votre retour ou celui d'une autre personne désignée par vous et résidant en France métropolitaine, Principauté d'Andorre ou de Monaco, vers votre domicile sinistré, et ce sur la base d'un billet de train 1ère classe ou d'avion classe tourisme.

Si vous n'avez pas utilisé un ou des titres de transport du fait de votre retour d'urgence organisé par le service Assistance, nous vous demanderons, dans le mois qui suit votre retour, de nous adresser le montant correspondant au remboursement perçu à ce(s) titre(s), sauf à justifier que ce(s) titre(s) n'est (ne sont) pas remboursable(s).

#### **RÉCUPÉRATION DU VEHICULE**

Vous avez dû laisser votre véhicule sur votre lieu de déplacement du fait de votre retour anticipé suite à un événement garanti.

Pour vous permettre de le récupérer, nous mettons à votre disposition ou à celle d'une personne de votre choix résidant en France métropolitaine, Principautés d'Andorre ou de Monaco (ou nous vous remboursons) un titre de transport aller simple, sur la base d'un billet de train 1ère classe ou d'un billet avion classe tourisme.

**Les frais carburant, de péages, de stationnement pour le retour du véhicule restent à votre charge.**

#### **AVANCE DE FONDS**

Vous vous trouvez démuné de moyens financiers suite à un événement garanti dans votre domicile inhabité et devenu vulnérable.

Nous pouvons vous consentir une avance de fonds à concurrence de **4.574 € TTC**.

Cette avance s'effectue sur présentation de la déclaration du sinistre auprès des autorités, contre un chèque de garantie remis en France à notre ordre ou d'une reconnaissance de dette. Dans tous les cas, la somme avancée est remboursable dans les trois mois qui suivent la date de mise à disposition des fonds.

A défaut de paiement, nous nous réservons le droit d'engager toutes poursuites de recouvrement utiles.

#### **GARDIENNAGE DE L'HABITATION**

Vous êtes absent de votre domicile, devenu vulnérable suite à un événement garanti.

MUTUAIDE ASSISTANCE prend, avec votre autorisation, toutes les mesures conservatoires nécessaires.

En outre, MUTUAIDE ASSISTANCE fait l'avance, s'il y a lieu, des frais d'huissier, de serrurerie, de menuiserie et de plomberie.

Les frais relatifs aux mesures conservatoires ainsi que les sommes engagées à titre d'avance sont remboursables dans les quarante-cinq jours qui suivent leur engagement. Passé ce délai, MUTUAIDE ASSISTANCE est en droit d'en poursuivre le recouvrement.

Nous organisons et prenons en charge le gardiennage de votre domicile pendant **48 heures consécutives**.

## HEBERGEMENT TEMPORAIRE

Votre domicile est devenu inhabitable suite à un évènement garanti.

Nous organisons votre hébergement temporaire (hôtel, appartement, gîte, autre) et prenons en charge ces frais à concurrence de **61 € TTC** par nuit (y compris le petit-déjeuner) et par personne, l'ensemble de la dépense n'excédant pas **1.525 € TTC** pour l'ensemble des bénéficiaires.

Nous prenons également en charge votre transport dans le lieu d'hébergement, si vous ne pouvez vous y rendre par vos propres moyens.

## TRANSPORT D'ENFANTS

Votre domicile est devenu inhabitable suite à un évènement garanti.

Afin d'assurer la garde de vos enfants et/ou petits enfants de moins de 15 ans, nous organisons et prenons en charge, à concurrence de **305 € TTC** par évènement :

- **soit** : leur acheminement jusqu'au domicile d'un proche désigné par vous et résidant en France métropolitaine, Principauté d'Andorre ou de Monaco,
- **soit** : le transport aller/retour d'une personne désignée par vous et résidant en France métropolitaine pour venir chercher les enfants,
- **soit** : si vous ne pouvez désigner aucune personne, nous nous chargeons d'envoyer un accompagnateur pour venir chercher les enfants et les ramener chez un proche désigné par vous.

## TRANSFERT DU MOBILIER

Votre domicile est devenu inhabitable suite à un évènement garanti.

Pour vous permettre de transporter vos meubles et biens vers un autre lieu d'hébergement, nous organisons et prenons en charge, en fonction des disponibilités locales et selon les conditions du loueur, la location d'un véhicule utilitaire léger (permis B) à concurrence de **458 € TTC**, en retour local.

**Les frais de carburant et de péage restent à votre charge.**

## ACHEMINEMENT MATERIEL

Le domicile du bénéficiaire est devenu inhabitable pendant plus de 30 jours suite à un évènement garanti, et il est nécessaire de transporter le mobilier.

Nous organisons et prenons en charge les frais de déménagement dans un rayon de 50 km domicile inhabitable.

Cette garantie est accordée dans les 60 jours suivant le sinistre.

## VALISE DE SECOURS

Vos effets personnels ont été détruits suite à un évènement garanti survenu à votre domicile.

Nous vous allouons un forfait « valise de secours » pour un montant de **305 € TTC** par bénéficiaire, avec un maximum de **1.220 € TTC** par évènement, pour l'ensemble des bénéficiaires.

## NETTOYAGE DE VOTRE HABITATION

Votre habitation est endommagée suite à un évènement garanti.

Nous organisons et prenons en charge les frais de nettoyage de votre habitation à concurrence de **229 € TTC**.

## MISE EN RELATION AVEC DES PROFESSIONNELS DE L'HABITAT

Suite à un évènement garanti, nous recherchons pour vous les coordonnées des entreprises de dépannage les plus proches susceptibles d'assurer la remise en état des locaux, telles que la plomberie, la menuiserie, l'électricité, la serrurerie, la vitrierie etc.

Notre prestation se limite à vous communiquer un ou plusieurs numéros téléphoniques de prestataires susceptibles de répondre à votre demande, **étant entendu que le coût des prestations reste à votre charge.**

**Nous ne pouvons en aucun cas recommander une entreprise ni, à fortiori, être impliqués à propos de la qualité du travail exécuté par le réparateur ou à propos de la rapidité de son intervention.**

## MISE EN RELATION AVEC DES PROFESSIONNELS DE L'ELECTRO-MENAGER

Un de vos appareils ménagers (machine à laver, lave-linge, réfrigérateur, TV, hi fi, vidéo etc.) pré-

sente un dysfonctionnement accidentel suite à un évènement garanti survenu à votre domicile. Nous recherchons pour vous et organisons l'intervention d'un dépanneur, afin d'assurer la remise en état de l'appareil défectueux.

**Le coût de la prestation reste à votre charge.**

Nous ne pouvons en aucun cas recommander une entreprise ni, à fortiori, être impliqués à propos de la qualité du travail exécuté par le réparateur ou à propos de la rapidité de son intervention.

### INTERVENTION D'UN SERRURIER

Votre domicile inhabité est devenu vulnérable suite à un évènement garanti causant un dommage aux portes d'accès ou aux serrures.

Nous organisons et prenons en charge l'intervention d'un serrurier pour assurer des réparations provisoires, à concurrence de **77 € TTC**.

**Cette prestation s'applique également en cas de perte ou vol de clefs.**

### REMORQUAGE DU VEHICULE REMISE

Votre véhicule remisé est endommagé ou détruit suite à un évènement garanti survenu à votre domicile.

Nous organisons et prenons en charge les frais de remorquage du véhicule jusqu'au garage le plus proche, à concurrence de **122 € TTC**.

### MISE A DISPOSITION D'UN VEHICULE DE REMPLACEMENT

Votre véhicule endommagé ou détruit suite à un évènement garanti survenu à votre domicile a été remorqué.

Nous mettons à votre disposition, selon les disponibilités locales, un véhicule de remplacement de catégorie **A**, kilométrage illimité, pour une durée maximum de **trois jours**, à condition que le véhicule soit pris et restitué par le chauffeur, dans la même station.

Le véhicule de remplacement est mis à disposition sous réserve que nous ayons préalablement effectué le remorquage du véhicule.

**La prestation « véhicule de remplacement » n'est pas mise en œuvre lorsque le véhicule garanti peut être dépanné sur place (panne de batterie, panne de carburant, crevaison, etc.).**

**En cas de dépassement de ces délais, la facture de location restera à votre charge. Les frais de péage et de carburant restent à votre charge.**

**L'âge minimum requis pour bénéficier de cette garantie est de 21 ans révolu. Le bénéficiaire doit posséder un permis de conduire depuis plus d'un an et une carte de crédit.**

### ARTICLE 3 - EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE HABITATION

- **MUTUAIDE ASSISTANCE n'interviendra pas dans un cas résultant d'un vice de construction constituant un sinistre sériel et affectant le domicile garanti.**
- **Les prestations de l'assistance Habitation ne seront pas mises en œuvre suite aux conséquences d'un acte intentionnel ou dolosif du bénéficiaire.**

### ARTICLE 4 – LES GARANTIES D'ASSISTANCE SANTÉ

Ces garanties ont pour objet la mise en œuvre d'une assistance au domicile du bénéficiaire pour couvrir les conséquences d'une incapacité temporaire consécutive à un accident corporel au domicile, ou d'une hospitalisation supérieure à 24 heures suite à un même évènement.

### RECHERCHE ET ENVOI D'UN MEDECIN

Vous êtes blessé au domicile suite à un accident corporel.

En l'absence dûment constatée de votre médecin traitant, nous recherchons un médecin et vous mettons en relation avec lui.

**Les frais de déplacement, de soins et les honoraires du médecin restent à votre charge.**

En aucun cas MUTUAIDE ASSISTANCE ne sera tenue responsable si aucun médecin n'est disponible. De même, l'éloignement trop important du médecin susceptible de se déplacer ne pourra être retenu à l'encontre de MUTUAIDE ASSISTANCE.

## ENVOI D'UNE AMBULANCE

Vous êtes blessé au domicile suite à un accident corporel au domicile.

Si votre état de santé le justifie et sur prescription médicale uniquement, nous organisons votre transport en ambulance jusqu'au centre hospitalier approprié le plus proche de votre domicile ou jusqu'à l'établissement indiqué sur la prescription médicale.

A l'issue de l'hospitalisation, nous pouvons organiser votre retour de l'hôpital à votre domicile.

**EN AUCUN CAS MUTUAIDE ASSISTANCE NE PEUT SE SUBSTITUER AUX SECOURS LOCAUX D'URGENCE TELS QUE, SAMU, SMUR, POMPIERS, ETC.**

Dans les deux cas, notre participation aux frais s'effectue sous réserve d'une hospitalisation effective et dans la limite des frais réels restant à votre charge après remboursement par les organismes primaires d'assurance maladie et mutuelles complémentaires éventuelles.

## GARDE DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS

Le bénéficiaire est hospitalisé pour une durée d'au moins 24 heures consécutives. A sa demande ou à celle de son conjoint de droit ou de fait s'il détient l'autorité parentale, nous organisons et prenons en charge, dans la limite des contraintes locales, l'une des prestations suivantes :

- Soit la venue d'une personne compétente et qualifiée pour garder les enfants. Cette garantie est accordée au plus tard dans les 48 heures qui suivent la sortie de l'hôpital et pendant 2 jours maximum. Pendant cette période, nous pouvons organiser et prendre en charge la conduite des enfants à l'école à concurrence de 2 allers et retours maximum par jour.
- Soit le transport aller/retour d'une personne désignée par le bénéficiaire et résidant en France métropolitaine, Principautés d'Andorre ou de Monaco, sur la base d'un billet de train 1ère classe ou d'avion classe économique, pour venir au domicile garder les enfants.
- Soit le transfert des enfants de moins de 15 ans jusqu'au domicile d'un proche, désigné par le bénéficiaire et résidant en France métropolitaine, Principautés d'Andorre ou de Monaco.

## GARDE DES ANIMAUX DOMESTIQUES (Chiens, chats, oiseaux)

Vous êtes hospitalisé suite à un événement garanti et votre animal se trouve seul à votre domicile. Nous nous chargeons :

- **Soit** de rechercher l'établissement de garde pour animaux domestiques (chiens et chats) le plus proche de votre domicile. Nous organisons alors et prenons en charge le transport de l'animal jusqu'à cet établissement.
- **Soit** d'organiser et de prendre en charge le transfert de l'animal chez un proche résidant en France Métropolitaine, Principautés d'Andorre ou de Monaco, désigné par vous,
- **Soit** d'organiser et de prendre en charge le voyage aller et retour d'un proche résidant en France Métropolitaine ou Principauté de Monaco, désigné par vous, afin qu'il se rende à votre domicile pour assurer la garde des animaux domestiques.

Quel que soit votre choix, le montant de notre prise en charge ne peut excéder 229 € TTC.

**Les frais de garde, de nourriture et de cage des animaux restent à votre charge. Les frais de retour des animaux domestiques au domicile ne sont pas pris en charge.**

Cette prestation de service est soumise aux conditions de transport, d'accueil et d'hébergement exigées par les prestataires et chenils sollicités par nous (vaccinations à jour, caution...) Elle sera rendue sous réserve que vous même ou qu'une personne autorisée par vous puisse accueillir, chez vous, le prestataire sollicité afin de lui confier l'animal.

## AIDE MENAGERE

Vous êtes hospitalisé plus de 24 heures suite à un événement garanti.

Nous organisons et prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, une aide ménagère pour vous épauler lors de votre retour au domicile, et ce, à concurrence de **305 € TTC**.

Cette personne vous assistera à raison de 4 heures minimum consécutives par jour, réparties dans les sept jours suivant le retour au domicile, du lundi au vendredi, hors jours fériés, dans une tranche horaire de 8h00 à 19h00.

**Nous ne pourrions en aucun cas nous porter garant de la qualité des prestations et voir notre responsabilité engagée à ce titre.**

## TRANSMISSION DE MESSAGES

Vous êtes hospitalisé suite à un événement garanti survenu à votre domicile et vous devez communiquer un message urgent à un proche en France.

Nous transmettons le message si vous êtes dans l'impossibilité de le faire. Les messages transmis ne peuvent revêtir de caractère grave ou délicat. Les messages restent sous la responsabilité de leurs auteurs qui doivent pouvoir être identifiés, et n'engagent qu'eux. Nous ne jouons que le rôle d'intermédiaire pour leur transmission.

## ARTICLE 5 - EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE SANTE

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- Une hospitalisation du bénéficiaire d'une durée inférieure à 24 heures consécutives,
- les événements liés à un traitement médical ou à une intervention chirurgicale qui ne présenteraient pas un caractère imprévu, fortuit ou accidentel,
- Les maladies chroniques et l'invalidité ou infirmité préexistante,
- L'usage de médicaments ou de toute substance hors prescription médicale, ainsi que l'abus d'alcool,
- Le suicide ou la tentative de suicide, toute mutilation volontaire du bénéficiaire

## INFORMATIONS PRATIQUES

Nous mettons à votre disposition un service fonctionnant sans interruption 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Les prestations de renseignement et d'information sont fournies aux jours ouvrables, entre 9H00 et 21H00, dans les délais normalement nécessaires à la satisfaction de la demande.

Les informations communiquées sont des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971. Elles ne constituent pas des consultations juridiques ni médicales.

Nous recherchons et communiquons au bénéficiaire des informations à caractère général dans les domaines suivants :

### ALLO FINANCES

- Fonctionnement et observatoire des produits financiers
  - Valeurs mobilières  
Actions, obligations, OPVCM, PEA, certificats d'investissement, bons du trésor...
  - Produits d'épargne et de retraite  
PEP, PEL, CODEVI, livrets A et B, livrets d'épargne entreprise, assurance vie...
  - Valeurs immobilières  
Le marché immobilier, la pierre, le viager....
  - Crédits  
Crédits de trésorerie, crédits immobiliers, crédits automobiles...
  - Services bancaires  
Le découvert, les dates, les valeurs, les chèques et cartes bancaires, les prélèvements...
- Environnement économique et financier
  - Le marché financier et ses intervenants  
Le marché primaire, le marché secondaire, le règlement mensuel, le marché au comptant....
  - Actualité économique des entreprises  
Fusion, participation, augmentation de capital, orientation et stratégie...
  - L'entreprise en bref et les chiffres clés  
Capital, tour de table, dirigeants, activité, CA, production, résultats nets, fonds de roulement, trésorerie, actif....
  - Ratios économiques et financiers  
Investissement, productivité, financement et structure de bilan....
  - Cotations et historiques, lexique des termes bancaires et boursiers

### ALLO BIEN-ETRE

- La santé, les vaccinations, la mise en forme, la diététique, la puériculture, les problèmes de l'enfance...

### INFO EMPLOI

- Le droit social  
Les relations avec l'employeur, les droits, le harcèlement...

### ALLO BRICOLAGE

- La réparation, les travaux d'entretien, les aménagements domestiques...

### INFORMATIONS SANTE

- numéros de téléphone d'urgence,
- vaccinations, hygiène, prévention, diététique,
- associations spécialisées,
- centres de cure,
- centres hospitaliers, centres de soins, de convalescence,
- établissements spécialisés,
- précautions à prendre en cas de voyage selon les pays visités.

### INFORMATIONS «HABITATION»

- la construction, l'accession à la propriété,
  - la location, les problèmes de voisinage etc.
- Communication de coordonnées de prestataires dans les domaines de :
- l'entretien courant,
  - le dépannage et la révision d'équipements divers, chauffage, plomberie,
  - la modification, l'aménagement de combles, les extensions diverses, la décoration...

Communication d'informations pour l'aide au déménagement :

- les démarches traditionnelles à effectuer vis à vis des Administrations, assurances, des structures locales disponibles, écoles, crèches, dispensaires, activités culturelles...
- sociétés de déménagement, loueurs de véhicules utilitaires

## **ARTICLE 6 - EXCLUSIONS GENERALES**

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- Les prestations qui n'ont pas été demandées et/ou qui n'ont pas été organisées par Mutuaide Assistance ou avec son accord,
- Les conséquences et/ou dommages survenant dans les pays en état de guerre, civile ou étrangère, déclarée ou non, les pays touchés par des tremblements de terre, éruptions volcaniques, raz de marée ou autres cataclysmes.
- Les conséquences et /ou dommages résultant d'infractions à la législation française ou étrangère.
- L'utilisation par le bénéficiaire d'appareils de navigation aérienne, d'engins de guerre et armes à feu.
- La participation du bénéficiaire à des paris, rixes (sauf cas de légitime défense).
- Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive du bénéficiaire conformément à l'art. L 113-1 du Code des Assurances.
- Les frais de restauration,

La responsabilité de MUTUAIDE ASSISTANCE ne peut en aucun cas être engagée pour des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure, ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, révolutions, mouvements populaires, émeutes, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques.

Dans l'exécution de ses obligations, MUTUAIDE ASSISTANCE ne sera pas tenue d'intervenir dans les cas de sinistre résultant d'événements tels que ceux précités, y compris ceux d'origine naturelle.

Elle s'efforcera néanmoins de tout mettre en oeuvre pour vous venir en aide.

## **ARTICLE 7 – REGLES DE FONCTIONNEMENT**

Seul l'appel téléphonique du bénéficiaire au moment de l'événement permet la mise en œuvre des prestations d'assistance.

Dès réception de l'appel, MUTUAIDE ASSISTANCE, après avoir vérifié les droits du demandeur, organise et prend en charge les prestations prévues dans la présente convention.

Pour bénéficier d'une prestation, MUTUAIDE ASSISTANCE peut demander au bénéficiaire de justifier de la qualité qu'il invoque et de produire, à ses frais, les pièces et documents prouvant ce droit.

MUTUAIDE ASSISTANCE ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. Elle intervient dans la limite des accords donnés par les autorités locales.

Tout bénéficiaire subroge MUTUAIDE ASSISTANCE à concurrence des sommes prises en charge, dans ses droits et obligations contre tout tiers responsable.

## **ARTICLE 8 – CONDITIONS DE REMBOURSEMENT**

Les remboursements au bénéficiaire ne peuvent être effectués par MUTUAIDE ASSISTANCE que sur présentation des factures originales acquittées correspondant à des frais engagés avec son accord.

Les demandes de remboursement doivent être adressées à :

MUTUAIDE ASSISTANCE  
Service Gestion des Sinistres  
8-14, Avenue des Frères Lumière - 94368 BRY SUR MARNE CEDEX

Le bénéficiaire doit respecter strictement les modalités d'application attachées à la mise en œuvre des prestations.



La gestion des prestations est confiée à MUTUAIDE ASSISTANCE  
entreprise régie par le Code des Assurances.  
S.A. au capital de 9.590.040 € - 383 974 086 RCS Créteil.