

# CONDITIONS GÉNÉRALES

et Convention d'Assistance

---





# Sommaire

---

- 4 Vos contacts**
- 5 Introduction**
- 8 Votre Contrat**
  - 8 Autorité de contrôle des entreprises d'assurance
  - 8 Quels sont les documents qui composent votre contrat ?
  - 8 Où votre contrat s'applique-t-il ?
  - 8 Les bases de votre contrat
  - 8 Réclamations
  - 9 Médiation
  - 9 Protection des données personnelles
- 11 Conditions Générales**
- 12 Quelques définitions**
- 14 Les biens assurés**
- 14 Les événements garantis**
  - 14 Incendie et événements assimilés
  - 15 Dommages électriques
  - 15 Événements climatiques
  - 16 Dégâts des eaux et gel
  - 16 Vol
  - 17 Détériorations suite à vol
  - 17 Bris de glaces
  - 17 Attentats ou actes de terrorisme
  - 18 Catastrophes naturelles
  - 18 Catastrophes technologiques
- 19 Montants maximums des garanties**
- 19 Les pertes pécuniaires et les frais complémentaires**
- 21 Les dommages corporels des assurés**
- 21 L'assurance de vos responsabilités**
  - 21 Responsabilité civile de locataire ou de propriétaire
  - 22 Responsabilité civile de particulier
  - 24 Responsabilité civile du fait de l'immeuble
  - 24 Sauvegarde de vos droits
  - 24 Pour les dommages causés à autrui
- 25 La Défense Pénale Recours Suite à Accident**
- 28 Les Plus produit**
  - 28 Le bâtiment assuré est en cours de construction
  - 28 Le bâtiment assuré fait l'objet d'un financement pour acquisition auprès de Société Générale
  - 28 Vos travaux sur le bâtiment assuré font l'objet d'un financement en cours auprès de Société Générale
  - 28 En cas de déménagement
  - 28 Les Packs
- 31 Les Exclusions communes**
- 32 Les dispositions en cas de sinistre**
  - 32 Que devez-vous faire en cas de sinistre ?
  - 32 Assurances cumulatives
  - 32 Les délais de déclaration de sinistre et les premières formalités
  - 32 L'indemnisation des dommages
  - 35 Les délais d'indemnisation
  - 36 La subrogation
- 37 La vie de votre contrat**
  - 37 Loi applicable et langue utilisée
  - 37 La prise d'effet et la durée de votre contrat
  - 37 Vos déclarations
  - 38 Votre cotisation
  - 38 La possibilité de mettre fin à votre contrat
  - 38 Les conditions de résiliation
  - 40 Délai de prescription
  - 40 Usufruit, nue-propriété, viager
  - 40 Particularités Alsace-Moselle
  - 40 Créancier hypothécaire
  - 40 Fiche d'information relative au fonctionnement des garanties « Responsabilité civile » dans le temps
- 43 Convention d'Assistance**
  - 44 Informations générales
  - 44 Qu'est-ce qui est assuré ?
  - 45 Définitions générales
- 47 Descriptions des prestations**
  - 47 L'assistance d'urgence
  - 49 L'assistance au quotidien
  - 50 Evènements affectant les appareils de gros électroménagers, hi-fi, vidéo
  - 51 Evènements affectant les équipements informatiques
  - 51 Aide à l'amélioration de l'habitat
  - 52 Service d'assistance pour les projets immobiliers
  - 52 Assistance en cas de violences conjugales et intrafamiliales
- 53 Exclusions**
- 55 Dispositions communes**
- 58 Déclaration de confidentialité**

# Vos contacts

---

Pour toute information ou modification concernant votre contrat ou votre situation personnelle,

**Allô Contrats**  **N°Cristal 0 969 329 969**

APPEL NON SURTAXE

Signalez-nous immédiatement toute modification de votre contrat :  
Pour tout savoir sur la vie de votre contrat, reportez-vous page 37.

---

Pour déclarer un sinistre,

**Allô Sinistres**  **N°Cristal 0 969 327 326**

APPEL NON SURTAXE

Il est indispensable de faire votre déclaration dans un délai de 5 jours ouvrés après le sinistre.  
En cas d'accident résultant d'un vol ou d'une agression, pensez à déposer une plainte auprès  
des autorités compétentes (gendarmerie, police...), dans les délais indiqués page 32.  
Pour plus d'informations sur votre déclaration, reportez-vous page 32.

---

Pour vous assister en cas d'urgence, 24h/24 et 7j/7,

## **Mondial Assistance**

- Depuis la France : **01 40 25 50 01\*** (Appel non surtaxé)

- Depuis l'étranger : **+33 1 40 25 50 01** (PCV accepté)

Mondial Assistance intervient sur simple appel téléphonique 24h/24, 7j /7.

**Accès sourds et malentendants :**  
**<https://accessibilite.votreassistance.fr> (24h/24)**

Mondial Assistance vous assistera dans vos démarches et vous fournira l'aide d'urgence  
et les prestations décrites dans la Convention d'Assistance (page 43).

Lors de vos appels à nos services, pensez à vous munir de votre numéro de contrat  
et de vos références personnelles. Ces éléments, que vous trouverez sur vos Conditions Particulières,  
vous seront demandés.

---

\*Coût d'un appel local. Tarif depuis une ligne fixe, en France métropolitaine.  
Via un autre opérateur en France ou à l'étranger, tarification selon l'opérateur. Tarif en vigueur au 01/06/2026.

# Introduction

**VOUS BÉNÉFICIEZ DES GARANTIES DONT IL EST FAIT MENTION DANS VOS CONDITIONS PARTICULIÈRES.**

**Les événements garantis par formule sont les suivants :**

**Vous êtes locataire ou propriétaire, il s'agit de votre résidence principale ou secondaire**

Votre bien	Appartement ou maison		
	Jusqu'à 15 pièces maximum		
Votre formule	INITIALE	CONFORT	OPTIMALE
<b>Vos principales garanties</b>			
Responsabilité civile	■	■	■
Incendie et événements assimilés	■	■	■
Dégâts des eaux et gel	■	■	■
Événements climatiques	■	■	■
Attentats ou actes de terrorisme	■	■	■
Catastrophes naturelles et technologiques	■	■	■
Défense Pénale et Recours Suite à Accident	■	■	■
Vol et détériorations suite à vol	option	■	■
Vol sur le lieu de vacances		■	■
Bris de glaces		■	■
Bris de glaces sur les meubles			■
Dommages électriques et Valeur à neuf jusqu'à 2 ans sur matériel électroménager, HI-FI, vidéo et informatique		option	■
Valeur à neuf étendue : 4 ans sur matériel électroménager, HI-FI, vidéo et informatique 6 ans sur tous les autres biens (hors objets de valeur)			■
Dommages corporels			■
<b>Vos services d'assistance</b>			
Assistance en cas d'urgence	■	■	■
Assistance au quotidien		■	■
Assistance électroménager, HI-FI et TV			■
Services Experts			■
<b>Vos Packs à la carte*</b>			
Pack Responsabilité civile Plus : - Assistante Maternelle - Chambres d'hôtes - Ânes, poneys ou chevaux		option	
Pack Piscine et Spa			
Pack Jardin			
Pack Loisirs			
Pack Environnement			
<b>Vos extensions de garantie</b> (souscription uniquement via Allô Contrats)			
Responsabilité civile de l'enfant à l'étranger		option	
Cave à vin en dépendances			
Vol en dépendances – plafond de 3 200 euros			
Vol en dépendances – plafond de 8 000 euros			
<b>Les montants maximums pour lesquels vous êtes couvert</b>			
Pour vos objets usuels	Se référer aux Conditions Particulières		
Pour vos objets de valeur			

■ Inclus dans la formule. \* Les packs que vous avez souscrits sont mentionnés dans vos Conditions Particulières.

## Vous êtes propriétaire d'un bien que vous donnez en location

Votre bien	Appartement ou maison
	15 pièces maximum
Votre formule	INVESTISSEUR
<b>Vos principales garanties</b>	
Responsabilité civile du propriétaire et du bâtiment	■
Incendie et événements assimilés	■
Dégâts des eaux et gel	■
Événements climatiques	■
Attentats ou actes de terrorisme	■
Catastrophes naturelles et technologiques	■
Défense Pénale et Recours Suite à Accident	■
Détériorations suite à vol	■
Bris de glaces	■
<b>Vos services d'assistance</b>	
Assistance en cas d'urgence	■
Assistance au quotidien (hors service plomberie)	■
<b>Vos Packs à la carte*</b>	
Pack Piscine et Spa	option
Pack Jardin	
Pack Environnement	
<b>Les montants maximums pour lesquels vous êtes couvert</b>	
Pour vos objets usuels	Se référer aux Conditions Particulières

■ Inclus dans la formule. \* Les packs que vous avez souscrits sont mentionnés dans vos Conditions Particulières.

### BON À SAVOIR

#### ■ Si vous êtes locataire

Vous devez assurer votre logement et remettre une attestation d'assurance à votre propriétaire : celle-ci vous est adressée à la souscription puis à chaque échéance. Elle peut également vous être adressée sur simple demande auprès d'Allô Contrats.

#### ■ Si vous êtes propriétaire d'un logement donné en location

Votre locataire est obligé de s'assurer contre les risques dont il doit répondre et être en mesure de vous fournir une attestation d'assurance lors de la remise des clés, puis chaque année, à votre demande.

#### ■ Si vous êtes copropriétaire d'un logement que vous occupez ou que vous donnez en location

Vous devez vous assurer contre les risques de responsabilité civile dont vous devez répondre en votre qualité de copropriétaire.

## Pour compléter et faire évoluer votre contrat

Appelez Allô Contrats au

 0 969 329 969

APPEL NON SURTAXE

Du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi de 9h à 17h. L'utilisation du téléphone vous permet de gagner du temps.

Si nous sommes bien informés de vos besoins, nous serons à même de vous accompagner au mieux dans les événements de votre vie.

### Lorsque vous déménagez

Dès que vous changez d'adresse, il est essentiel de nous en informer de manière à adapter votre contrat en conséquence, et donc à bien vous garantir.

### Dès que vos besoins évoluent

Pour que les garanties de votre contrat soient toujours adaptées à vos besoins, faites-nous part des évolutions matérielles de votre logement : un agrandissement de la maison, la création d'un bâtiment dans le jardin, l'achat de biens mobiliers importants...

### Quand votre famille s'agrandit

De la même manière, votre assurance suit l'évolution de votre famille : lorsque vous vous installez à deux, que vous accueillez un nouvel enfant... Pensez toujours à nous en informer !

### Si vous êtes amenés à faire du télétravail au sein de votre habitation

Vous pouvez télécharger une Attestation d'assurance Télétravail directement sur votre espace personnel, qui vous rappellera les conditions d'application des garanties de votre contrat dans le cadre de cette activité.

### Pour modifier des éléments de votre contrat

Votre contrat est renouvelé automatiquement et annuellement par tacite reconduction. Une fois par an, vous recevez votre avis d'échéance : il vous précise la nature de votre contrat d'assurance souscrit auprès de Sogessur, ainsi que le montant et la périodicité de vos prélèvements. Ces prélèvements sont réalisés automatiquement au rythme que vous avez choisi : annuel, semestriel, trimestriel ou mensuel ; si vous souhaitez le modifier ou si vos références bancaires changent, contactez Allô Contrats.

## Mieux vaut prévenir

Voici quelques conseils de prévention utiles au quotidien. Ils complètent les mesures de protection contre le vol indiquées dans vos Conditions Particulières et celles précisées dans les présentes Conditions Générales.

### Contre l'incendie

- Pensez à faire ramoner votre cheminée ou votre poêle par des professionnels tous les ans.
- Munissez-vous d'un extincteur et faites-le vérifier périodiquement. Si le feu prend sur une huile chaude, étouffez-le avec une couverture en laine.
- Éloignez tout tissu et matériaux inflammables d'un foyer allumé ou d'une source de chaleur (radiateur électrique, bougie, lampe halogène, liquide alcoolisé, vaporisateur de liquide alcoolisé...).
- Lorsque vous jetez le contenu d'un cendrier, assurez-vous qu'il ne contient plus de cendres incandescentes.
- Lorsque vous vous absentez plus de 3 jours, fermez vos arrivées de gaz et débranchez les appareils électriques.
- Vérifiez la date de validité de vos tuyaux d'alimentation en gaz et changez-les, si besoin.
- Faites entretenir annuellement vos chaudières conformément à l'article R224-41-4 du Code de l'environnement.
- Évitez de brancher sur une multiprise des appareils électroménagers à forte consommation électrique tels un lave-linge, un lave-vaisselle, un four ou encore un réfrigérateur. Il est préférable de raccorder ce type d'appareil à une prise électrique murale individuelle.
- Ne branchez jamais plusieurs multiprises entre elles.

### Obligation d'équipement d'un détecteur autonome avertisseur de fumée (DAAF)

Votre habitation doit être équipée de Détecteurs Autonomes Avertisseurs de Fumée (DAAF). Ce dispositif, obligatoire pour tout logement, détecte dès le début du développement du feu, les premières fumées et vous avertit par un signal sonore puissant. Il est conseillé d'installer au moins un DAAF à chaque étage de l'habitation.

En tant que propriétaire d'un logement destiné à la location, cette installation est à votre charge et vous devrez vous assurer du bon fonctionnement du détecteur lors de l'entrée dans les lieux.

En tant que locataire, vous avez l'obligation d'entretenir l'équipement et procéder à son remplacement en cas de panne.

### Contre le vol

#### IMPORTANT :

**Votre habitation doit être munie de moyens de protection, le détail de ces derniers figure aux Conditions Particulières. Appliquez-les scrupuleusement. En cas d'absence de plus de 24 heures, vous devez utiliser tous les moyens de fermeture et de protection existants.**

Quelques gestes simples peuvent également permettre de diminuer les risques de cambriolage.

Les portes et les fenêtres constituent les principaux moyens d'intrusion dans votre habitation.

- Fermez-les dès que vous quittez votre domicile, que ce soit pour une durée limitée ou pour plusieurs jours.
- Veillez à munir votre porte d'entrée de verrous ou de serrures de sécurité certifiés voire à la blinder.
- N'inscrivez pas vos nom et adresse sur votre trousseau de clés et ne le laissez pas dans votre boîte aux lettres, dans un pot de fleurs ou sous votre paillason.
- Pendant vos vacances, faites suivre ou prélever votre courrier par un voisin.

## Contre les dégâts des eaux et le gel

- Du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars, si les locaux ne sont pas chauffés, vidangez les installations de distribution d'eau et de chauffage central ainsi que les canalisations.
- Fermez l'arrivée d'eau en cas d'absence de plus de 4 semaines.
- Entretenez régulièrement les installations de chauffage, les chéneaux et gouttières.
- Procédez aux réparations indispensables, mais sans recourir à des installations de fortune.
- Nettoyez périodiquement les filtres de vos machines à laver.
- Conservez vos factures, vous devrez les produire en cas de sinistre.

## Que faire en cas de sinistre ?

### Vous avez subi un dégât des eaux

Commencez par fermer l'eau puis essayez de trouver l'origine de la fuite. Appelez éventuellement un plombier.

Si la fuite est importante, coupez l'électricité et prévenez les pompiers. Faites sécher les biens endommagés et conservez-les. Si vous êtes en copropriété, avisez le syndicat ou le gardien. Si vous êtes locataire, prévenez le propriétaire.

### Vous avez subi un cambriolage

Si la porte d'entrée ou une fenêtre ne ferme plus, prenez si possible des photos. Réparez-la ou faites-la réparer rapidement. Conservez les serrures endommagées.

Déposez une plainte dans les 24 heures auprès de la police ou de la gendarmerie. Si le vol concerne aussi vos chéquiers ou vos cartes, faites opposition auprès de votre banque.

Conservez l'intégralité des biens endommagés pour permettre leur expertise.

### Vous avez subi un incendie

Conservez l'intégralité des biens endommagés pour permettre leur expertise.

### Dans tous les cas

- Appelez-nous :

#### Allô Sinistres

 **0 969 327 326**

APPEL NON SURTAXE

Lundi et mardi de 8h30 à 18h, mercredi, jeudi et vendredi de 9h à 18h, samedi de 9h à 13h et de 14h à 17h.

Une équipe de professionnels de l'assurance est à votre disposition au téléphone, pour enregistrer votre déclaration.

### Notre conseil

Pour vous aider dans toute situation nécessitant un plombier, un serrurier, un électricien ou pour assurer rapidement votre hébergement en cas de sinistre important, faites appel à Mondial Assistance.

#### Mondial Assistance

Depuis la France : **01 40 25 50 01** (Appel non surtaxé)

Depuis l'étranger : **+33 1 40 25 50 01** (PCV accepté)

Mondial Assistance intervient sur simple appel téléphonique 24h/24, 7j /7.

- Accès sourds et malentendants :

<https://accessibilite.votreassistance.fr> (24h/24)

<sup>1</sup> Pour les tarifs, se reporter page 4.

# Votre contrat

## VOTRE CONTRAT D'ASSURANCE HABITATION SOGESSUR EST RÉGI PAR LE CODE DES ASSURANCES.

IL EST CONCLU ENTRE :

**Vous**, souscripteur

ET :

**Nous, SOGESSUR**

Société anonyme au capital de 33 825 000 euros

379 846 637 RCS Nanterre

Siège social : Tour D2 - 17 bis place des Reflets

92919 Paris La Défense Cedex

Adresse de correspondance :

SOGESSUR

TSA 91102 - 92894 Nanterre Cedex 9

### ■ Les garanties relevant de la Défense Pénale et Recours Suite à Accident sont assurées par :

ABEILLE IARD & SANTÉ

Société anonyme d'assurances incendie, accident et risques divers régie par le Code des assurances et agréée à gérer la branche protection juridique en application de l'article R 321-1 du Code des assurances

Capital social : 245 068 607,88 euros

306 522 665 RCS Nanterre

Siège social : 13 rue du Moulin-Bailly

92270 Bois-Colombes

La gestion des litiges est confiée à la Direction Protection Juridique et Fiscale d'ABEILLE IARD & SANTÉ

### ■ Les prestations d'assistance prévues dans le cadre de la Convention d'Assistance sont assurées par :

FRAGONARD ASSURANCES

Société anonyme au capital de 37 207 660 euros

479 065 351 RCS Bobigny

Siège social : 7 rue Dora Maar

93400 Saint-Ouen

ci-après désignée sous la dénomination commerciale

« Mondial Assistance »

Ces entreprises sont régies par le Code des assurances.

## Autorité de contrôle des entreprises d'assurance

Les entreprises citées ci-dessus sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

## Quels sont les documents qui composent votre contrat ?

Le contrat se compose :

- des présentes « **Conditions Générales** » qui délimitent le champ d'application, les modalités de mise en œuvre et les limites de vos garanties,
- de la présente « **Convention d'Assistance** » qui décrit les prestations dont vous bénéficiez,
- des « **Conditions Particulières** » établies à la souscription qui personnalisent votre contrat en fonction des informations que vous nous avez communiquées et l'adaptent à votre situation. Elles précisent également les garanties que vous avez choisies parmi celles que nous vous proposons,
- Le cas échéant, de l'**avenant ou des avenants** qui modifient votre contrat initial.

## Où votre contrat s'applique-t-il ?

Votre contrat s'applique à l'adresse indiquée dans le paragraphe « L'habitation assurée » de vos Conditions Particulières.

Il s'applique dans le monde entier pour :

- la garantie Responsabilité civile de particulier lors d'un séjour de moins de 3 mois,
- les garanties couvertes par la clause Responsabilité civile personnelle de l'enfant en séjour à l'étranger, lors d'un séjour de moins de 12 mois.
- la garantie Responsabilité civile de locataire exclusivement lorsque vous louez ou occupez un local d'habitation pour vos vacances lors d'un séjour de moins de 3 mois.

Les prestations d'assistance s'appliquent aux lieux indiqués dans la Convention d'Assistance (Cf. Étendue territoriale).

## Les bases de votre contrat

Elles reposent sur les déclarations que vous nous avez faites à la souscription ou en cours de vie de votre contrat. Elles nous permettent de fixer les conditions dans lesquelles vous êtes garanti ainsi que le montant de votre cotisation.

**Vos déclarations sont reportées dans vos Conditions Particulières. Si vous relevez une quelconque inexactitude, prévenez-nous immédiatement en appelant :**

**Allô Contrats** au



APPEL NON SURTAXE

Nous corrigerons ensemble les éléments de votre contrat.

**En effet, toute fausse déclaration intentionnelle, omission ou inexactitude peut entraîner l'application des sanctions prévues à l'article L.113-8 et L.113-9 du Code des assurances.**

## Réclamations

Sogessur a la volonté de vous apporter en permanence la meilleure qualité de service. Toutefois des insatisfactions ou des désaccords peuvent survenir au cours de notre relation.

### 1. Réclamation liée à la souscription auprès de votre conseiller de clientèle

Si votre réclamation concerne la souscription de votre contrat auprès de votre banque, intermédiaire en assurances, nous vous invitons à vous rapprocher de votre conseiller de clientèle et à consulter le document « Vos besoins, Nos conseils » qu'il vous aura adressé ou remis.

### 2. Réclamation liée à la vie de votre contrat

Si votre réclamation porte sur la souscription, la gestion de votre contrat par Allô Contrats, la gestion d'un sinistre, une prestation d'assistance, consultez tout d'abord votre gestionnaire en assurance en composant le n° 01 41 39 72 94 (coût d'un appel local non surtaxé).

Si la réponse apportée ne vous satisfaisait pas, vous pouvez vous adresser au service Sogessur Réclamations Clients en écrivant à l'adresse suivante :

Sogessur Réclamations Clients

TSA 91102

92894 Nanterre Cedex 9

Nous accusons réception de votre demande dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de son envoi et nous nous engageons à vous répondre dans un délai maximal de 2 mois à compter de l'envoi de votre demande. Les réclamations portant sur une prestation d'assistance ou sur la gestion de votre garantie Défense Pénale et Recours Suite à Accident seront transmises par nos soins à nos partenaires Mondial Assistance ou Abeille Assurances qui vous répondront directement dans les délais cités ci-dessus et vous préciseront, en cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à votre réclamation, les voies de recours possibles, notamment l'existence et les coordonnées du médiateur compétent, lorsqu'il existe.

## Médiation

Si le désaccord persiste après épuisement des modalités mises en place par Sogessur ou à l'issue d'un délai de deux mois, vous pouvez saisir par voie postale ou via le formulaire en ligne, le Médiateur de l'Assurance dont les coordonnées sont les suivantes :

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

Le Médiateur est une personnalité extérieure à Sogessur qui exerce sa mission en toute indépendance. Ce recours est gratuit. Pour rendre ses conclusions, il a libre accès au dossier. Après réception du dossier complet, le Médiateur de l'Assurance rend un avis motivé dans les 90 jours, au vu des pièces qui lui ont été communiquées. Son avis ne lie pas les parties qui conservent le droit de saisir les tribunaux.

La procédure de recours au médiateur, le formulaire en ligne et la « Charte de la Médiation de l'Assurance » sont consultables sur le site internet : <https://www.mediation-assurance.org>.

## Protection des données personnelles

Ce paragraphe a pour objectif de vous informer de la manière dont vos informations personnelles sont collectées et traitées par la société Sogessur, entité du Groupe Sogecap, en tant que responsable de traitement.

Le Groupe Sogecap a nommé un délégué à la protection des données personnelles joignable aux coordonnées suivantes :

[dpo.assurances@socgen.com](mailto:dpo.assurances@socgen.com) ou

Groupe Sogecap  
Délégué à la Protection des données  
17 bis place des Reflets  
92919 Paris La Défense Cedex.

Toutes les données sont obligatoires sauf mention particulière figurant dans votre documentation.

### ■ Pourquoi collectons-nous vos données personnelles ?

Dans le cadre de l'exécution de votre contrat, les données personnelles que nous collectons sont nécessaires à :

- votre identification, l'identification des assurés et des bénéficiaires,
- l'étude de vos besoins spécifiques afin de proposer des contrats adaptés,
- l'examen, l'acceptation, la tarification, la surveillance des risques,
- la réalisation de toute opération nécessaire à l'exécution et la gestion des contrats et des éventuels sinistres,
- la gestion des impayés et leur recouvrement,
- la gestion des recours, des réclamations et des contentieux,
- la gestion des demandes liées à l'exercice des droits indiqués au paragraphe « Quels sont vos droits ? »,
- la réalisation d'études actuarielles et statistiques.

Vos données sont également traitées pour répondre aux dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur telles que la lutte contre le blanchiment.

Pour vous apporter les meilleurs services et continuer de les améliorer, nous traitons vos données dans le cadre de :

- la gestion de notre relation commerciale afin de réaliser des animations commerciales telles que des actions de fidélisation, des enquêtes de satisfaction, des sondages, des tests produits ou des jeux concours,
- la mise en place d'actions de prévention.

Dans notre intérêt légitime, nous utilisons également vos données pour vous proposer des offres commerciales pour des produits et services du groupe Sogecap analogues ou complémentaires à ceux souscrits, personnalisés selon vos besoins, ainsi que celles de nos partenaires. Vous pouvez vous y opposer à tout moment ou modifier vos choix (cf. article « Quels sont vos droits ? »).

Afin de préserver la mutualité de nos assurés, nous mettons en œuvre un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance pouvant conduire à l'inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude. Cette inscription pourra entraîner une réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés par les entités du Groupe Sogecap.

### ■ Qui peut accéder à vos données ?

Vos données personnelles sont destinées, dans la limite de leurs attributions, à nos services en charge de la gestion commerciale ou de la gestion et exécution des contrats et de chacune de vos garanties, à nos délégataires de gestion, intermédiaires en assurance, partenaires, mandataires, sous-traitants, ou aux autres entités du Groupe Sogecap dans le cadre de l'exercice de leurs missions.

Elles peuvent également être transmises, s'il y a lieu, aux organismes d'assurance des personnes impliquées ou offrant des prestations complémentaires, co-assureurs, réassureurs, organismes professionnels et fonds de garanties, ainsi qu'à toutes personnes intervenant au contrat tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs, professionnels de santé, aux organismes sociaux lorsqu'ils interviennent dans le règlement des sinistres et prestations.

Des informations vous concernant peuvent également être transmises à toutes personnes intéressées au contrat (souscripteur, assuré, adhérent et bénéficiaire du contrat, et leurs ayants droits et représentants, aux bénéficiaires d'une cession ou d'une subrogation des droits relatifs au contrat ; et s'il y a lieu aux responsables, aux victimes et leurs mandataires, aux témoins et tiers intéressés à l'exécution du contrat), ainsi qu'à toutes personnes habilitées au titre de Tiers Autorisés notamment les juridictions, arbitres, médiateurs, autorités de tutelle et de contrôle et tous organismes publics habilités à les recevoir ainsi qu'aux services en charge du contrôle tels les commissaires aux comptes, auditeurs ainsi que services en charge du contrôle interne.

Les données de santé que nous pouvons être amenés à traiter sont destinées à notre Médecin conseil, à son service médical travaillant au sein d'une bulle de confidentialité, ou aux personnes internes ou externes habilitées spécifiquement (notamment nos délégataires ou experts médicaux et, le cas échéant, nos réassureurs). Ces informations peuvent également être utilisées au titre de la lutte contre la fraude par des personnes habilitées.

### ■ Dans quels cas transférons-nous vos données hors de l'Union Européenne ?

Les données nécessaires à l'exécution de votre contrat peuvent être transférées dans le cadre de l'exécution des contrats, de la gestion des actions ou contentieux liés à l'activité de l'entreprise vers des pays non-membres de l'Espace Économique Européen, dont les législations en matière de protection à caractère personnel diffèrent de celles de l'Union Européenne.

Par ailleurs, en raison notamment de la dimension internationale du Groupe Société Générale auquel appartient le responsable de traitement et des mesures prises pour assurer l'utilisation et la sécurité des réseaux informatiques, les traitements visés au paragraphe « Pourquoi collectons-nous vos données ? » sont susceptibles d'impliquer des transferts de données à caractère personnel vers des pays non-membres de l'Espace Économique Européen.

Dans ces cas, les transferts de vos données bénéficient d'un cadre précis et exigeant (clauses contractuelles types, décision d'adéquation accessibles sur le site de la CNIL « transférer des données hors UE »), conforme aux modèles adoptés par la Commission européenne, ainsi que des mesures de sécurité appropriées.

■ **Combien de temps sont conservées vos données personnelles ?**

Sauf précision apportée dans vos conditions particulières, vos données à caractère personnel sont conservées, le temps de la relation commerciale ou contractuelle, et au maximum jusqu'à expiration des délais de prescriptions légaux.

■ **Information sur l'usage de systèmes algorithmiques, y compris d'Intelligence Artificielle (IA)**

Afin de fournir des services de qualité et performants, nous utilisons des systèmes algorithmiques (y compris des systèmes d'IA à usage général) pour différents objectifs en fonction du contexte de leur utilisation :

Optimisation de notre efficacité opérationnelle par l'automatisation de certaines tâches répétitives de nos collaborateurs (ex : tri de mails, lecture automatique de certains documents, détection de faux documents),

Fluidification et simplification de la relation client par l'assistance de nos collaborateurs à la prise de décision (ex : parcours digitalisé Selfcare de déclaration de sinistre).

Amélioration de l'expérience client par la mise à disposition d'agents conversationnels (ex : l'agent conversationnel Iris permettant d'orienter nos clients vers nos conseillers lorsqu'ils nous contactent par téléphone).

Dans le cadre du développement de ces systèmes, nous sommes susceptibles de traiter vos données personnelles pour leur entraînement et leur amélioration continue sur le fondement de notre intérêt légitime, sauf opposition de votre part en écrivant aux coordonnées mentionnées au sein de la rubrique « Quels sont vos droits et comment les exercer ? » ou en remplissant le formulaire en ligne. SOGESSUR est ensuite amené à utiliser vos données personnelles lors du déploiement de ces systèmes dans ses processus de gestion habituels sur le fondement de l'exécution de votre contrat d'assurance.

Ces systèmes sont conçus pour traiter les informations de manière sécurisée et dans le respect de la confidentialité et de la transparence, conformément aux réglementations en vigueur, notamment le RGPD. Vous trouverez davantage de précisions dans les conditions générales d'utilisation applicables spécifiquement aux services concernés.

■ **Quels sont vos droits ?**

Vous disposez d'un droit :

- d'accès (possibilité de demander si et quelles informations nous détenons sur vous),
- de rectification (possibilité de demander la rectification des informations inexacts vous concernant),
- d'effacement (possibilité de demander la suppression de vos données dès lors que certaines conditions sont remplies),
- de limitation du traitement,
- à la portabilité de vos données.

Vous pouvez également :

- définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données à caractère personnel après votre décès,
- retirer votre consentement si le traitement de vos données repose uniquement sur celui-ci, étant entendu que ce retrait peut entraîner l'impossibilité pour Sogessur de fournir ou d'exécuter le produit ou le service demandé ou souscrit.

Vous bénéficiez du droit de vous opposer :

- pour des raisons tenant à votre situation particulière, à ce que des données à caractère personnel vous concernant fassent l'objet du traitement que nous mettons en œuvre. Dans cette hypothèse, le caractère particulier de votre situation devra être clairement argumenté.
- sans avoir à motiver votre demande, à ce que vos données soient utilisées ou transmises à des tiers à des fins de prospection commerciale.

Ces droits peuvent être exercés, en justifiant de votre identité.

Par lettre simple à l'adresse suivante :

Sogessur - Direction de la Conformité  
Service Protection des données  
17 bis place des Reflets  
92919 Paris la Défense Cedex

ou depuis le formulaire en ligne disponible depuis le site <https://www.assurances.societegenerale.com>.

Afin de permettre un traitement efficace de votre demande, nous vous remercions d'indiquer clairement le droit que vous souhaitez exercer ainsi que tout élément facilitant votre identification (numéro d'assuré/d'adhérent, numéro de contrat).

Vous avez également le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) : 3 place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris Cedex 07. Pour mieux connaître les traitements mis en œuvre par le Groupe Sogecap, retrouvez sa politique de protection des données accessible à l'adresse suivante : <https://www.assurances.societegenerale.com>.

■ **Dispositions spécifiques aux enregistrements téléphoniques**

Sogessur procédera à l'enregistrement des conversations et de vos échanges avec le ou les collaborateurs de Sogessur assurant la gestion des contrats, des sinistres et des réclamations quel que soit le support (emails, fax, entretiens téléphoniques, etc.) aux fins de preuve du contenu de ces échanges ainsi qu'aux fins d'amélioration de la qualité de service.

Les enregistrements téléphoniques sont conservés au maximum 2 ans à partir de leur réalisation dans des conditions propres à en assurer la sécurité et la confidentialité.

Il est expressément convenu que les enregistrements des échanges téléphoniques et les enregistrements informatiques ou leur reproduction sur un quelconque support font foi entre les parties sauf pour chacune d'elles à apporter la preuve contraire. Si vous souhaitez écouter l'enregistrement d'un entretien, vous pouvez en faire la demande par courrier adressé à :

Sogessur  
Monsieur Le Directeur de la Relation Client  
TSA 91102  
92894 Nanterre Cedex 9

■ **Démarchage téléphonique**

Il est interdit de démarcher un souscripteur éventuel par téléphone sans son consentement préalable. Aussi, pour être démarché par téléphone, vous devrez y avoir consenti au préalable.

Toutefois, si vous détenez déjà un contrat auprès de SOGESSUR, nous pouvons vous contacter pour vous présenter nos offres et/ou services en lien avec ce contrat.

# CONDITIONS GÉNÉRALES

---



# Quelques définitions

Les définitions relatives aux prestations d'assistance sont précisées dans la Convention d'Assistance.

**Pour l'application du contrat, nous entendons par :**

## ■ Accident

Tout événement soudain, imprévu, extérieur à la victime et à la chose endommagée, constituant la cause du dommage.

## ■ Aménagements immobiliers

Ils comprennent :

- toutes les installations fixes de chauffage, de climatisation, d'alarme, les placards intégrés ainsi que les éléments fixes de cuisine et de salle de bains,
- tous les revêtements de sols, de murs et de plafonds.

Les appareils électroménagers, même encastrés, sont considérés comme des éléments mobiliers.

## ■ Année d'assurance

Période comprise entre :

- la date de souscription du contrat et la première échéance principale

ou

- deux échéances principales.

## ■ Assuré

Celui qui est défini comme tel pour chaque garantie.

## ■ Autrui

Toute personne autre que les personnes assurées en Responsabilité civile de particulier et leurs descendants, ascendants, collatéraux et conjoints, concubins ou partenaires d'un Pacte Civil de solidarité (PACS) respectifs.

## ■ Avenant

Acte ayant pour effet de modifier les conditions ou les modalités des engagements qui figurent sur les Conditions Particulières de votre contrat.

## ■ Ayants droit

Personnes physiques pouvant justifier avoir subi un préjudice moral ou économique direct du fait du décès de l'assuré, à l'exception des personnes ayant causé volontairement le décès de ce dernier.

## ■ Bâtiment

Immeuble ou partie d'immeuble désigné aux Conditions Particulières dans le paragraphe « L'habitation assurée ». Il se compose des seules parties à usage d'habitation décomptées en pièces principales et pièces annexes, des dépendances, des portails et ouvrages maçonnés faisant office de murs de clôture ainsi que des courts de tennis à usage privé dont vous êtes propriétaire et qui ont été construits par un professionnel.

## ■ Bâtiment clos ou couvert

Bâtiment entièrement clos sur la totalité des côtés par un mur, par des fenêtres, des portes-fenêtres, des portes pleines et une toiture intégrale.

## ■ Déchéance

Perte du droit à indemnisation à la suite du non-respect des dispositions du contrat ou en cas de fausse déclaration sur la nature, les causes, les circonstances ou les conséquences d'un sinistre.

## ■ Déficit Fonctionnel Permanent

Réduction des capacités intellectuelles, psychosensorielles et physiques dont la victime reste atteinte après la consolidation de son état de santé.

## ■ Dépendances

Ensemble des locaux sous toiture, distincts ou non du bâtiment d'habitation, qui ne sont ni à usage d'habitation ni à usage professionnel, et qui ne sont pas des pièces annexes. Ces locaux doivent être situés dans la même commune ou agglomération que le bâtiment d'habitation assuré, ou dans un rayon de 20 kilomètres autour de celui-ci. Pour obtenir la valeur de la superficie globale, toutes les surfaces au sol, de tous les niveaux, de l'ensemble de vos dépendances sont additionnées. Cette superficie est indiquée dans vos Conditions Particulières et ne doit pas être supérieure à 600 m<sup>2</sup>.

## ■ Dommage corporel

Toute atteinte à l'intégrité physique d'une personne.

## ■ Dommage immatériel

Tout dommage qui n'est ni corporel ni matériel. On distingue :

### - Dommage immatériel consécutif

Tout dommage immatériel qui est la conséquence directe de dommages matériels ou corporels garantis par le contrat.

### - Dommage immatériel non consécutif

Tout dommage immatériel qui résulte soit d'un dommage corporel ou matériel non garanti, soit d'un événement n'entraînant pas de dommage corporel ni matériel.

## ■ Dommage matériel

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

## ■ Droit commun

Ensemble de règles juridiques applicables à toutes les situations qui ne sont pas soumises à des règles spéciales ou particulières.

## ■ Échéance principale

Date à laquelle votre contrat se renouvelle par tacite reconduction et débute une nouvelle année d'assurance. Cette date est indiquée aux Conditions Particulières et sur l'avis d'échéance.

## ■ Franchise

Somme restant à votre charge en cas de sinistre. Elle peut être déduite du montant de l'indemnité ou vous être réclamée si nous avons indemnisé autrui. Plusieurs franchises peuvent se cumuler.

## ■ Inhabitation

Période, supérieure à 3 jours, pendant laquelle les locaux sont inoccupés par l'assuré ou par toute autre personne connue ou autorisée par l'assuré.

Le passage d'un gardien ou de toute autre personne n'interrompt pas l'inhabitation.

## ■ Lieu de vacances

Lieu de séjours temporaires, d'une durée inférieure à 3 mois consécutifs, dans un bâtiment n'appartenant pas à l'assuré, autre que l'habitation assurée désignée aux Conditions Particulières.

## ■ Matériaux durs

Sont considérés comme des matériaux durs : pierre, brique, moellon, parpaing, ciment, fibrociment, carreau de plâtre, pisé, vitrage. Les constructions en bois ancrées à une semelle de béton sont considérées comme des constructions en matériaux durs.

## ■ Nous

Pour l'ensemble des garanties sauf la garantie Défense Pénale et Recours Suite à Accident : Sogessur.

Pour la garantie Défense Pénale et Recours Suite à Accident : ABEILLE IARD & SANTÉ.

#### ■ Objets de valeur

Il s'agit :

- des bijoux, montres et objets d'horlogerie, pierreries, perles, objets en métal précieux massif (or, argent, platine, vermeil) d'une valeur unitaire supérieure à 200 euros,
- des sculptures, tableaux, dessins d'art, tapisseries, livres rares d'une valeur unitaire supérieure à 200 euros,
- des tapis, fourrures d'une valeur unitaire supérieure à 200 euros,
- des collections d'au moins 50 objets et dont la valeur globale par collection est supérieure à 5 000 euros,
- de tout objet dont la valeur unitaire est supérieure à 5 000 euros.

#### ■ Objets usuels

Tous les objets qui ne sont pas des objets de valeur.

#### ■ Parties à usage d'habitation

Elles se composent des pièces principales et des pièces annexes.

#### ■ Perte de gains professionnels actuels

Perte de revenus subie par la victime durant la période d'incapacité temporaire ou totale de travail, avant consolidation définitive.

#### ■ Perte de revenus des proches

Incidence économique découlant de la perte de revenus du défunt sur le conjoint, concubin, partenaire d'un Pacte Civil de Solidarité (PACS), descendant ou ascendant justifiant de ce préjudice économique.

#### ■ Pièces annexes

Ce sont les entrées, couloirs, cages d'escalier, paliers, cuisines, sanitaires, salles de bains, WC, buanderies, lingerie, chaufferies, celliers, greniers, caves, garages ainsi que les combles et sous-sols qui sont non aménagés. Ces pièces communiquent directement avec les locaux à usage d'habitation. Toute pièce dont la superficie au sol, indépendamment de la hauteur sous plafond, est inférieure ou égale à 8m<sup>2</sup> constitue également une pièce annexe.

#### ■ Pièces principales

Toutes pièces destinées à l'habitation autres que les pièces annexes. Les surfaces prises en compte sont les surfaces au sol, indépendamment de la hauteur sous plafond. Une pièce principale mesurant plus de 40 m<sup>2</sup> compte pour 2 pièces et plus de 80 m<sup>2</sup> pour 3 pièces. Les vérandas et mezzanines sont réputées comme pièces principales dès lors que chacune d'elle fait plus de 8 m<sup>2</sup>. La surface affectée à l'usage d'une cuisine américaine n'est pas prise en compte dans le calcul de la surface de la pièce principale.

#### ■ Préjudice d'affection

Souffrance morale subie par les ayants droit de la victime.

#### ■ Préjudice esthétique permanent

Atteintes physiques permanentes consécutives à l'accident de nature à altérer l'apparence physique de la victime.

#### ■ Résidence principale

Logement où vous résidez habituellement, et effectivement, plus de 6 mois par an.

#### ■ Sinistre

Réalisation de l'événement aléatoire de nature à engager notre garantie.

#### ■ Souffrances endurées

Souffrances physiques et psychiques endurées par la victime du jour de l'accident à celui de sa consolidation.

#### ■ Souscripteur

La personne qui signe avec nous le contrat et qui s'engage notamment à payer les cotisations.

#### ■ Souscription à distance

Constitue une souscription d'un contrat d'assurance à distance, telle que définie par l'article L 112-2-1 du Code des Assurances, la fourniture 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.

#### ■ Supports informatiques d'information

Dispositifs capables de stocker, traiter ou transmettre des informations et/ou données tels que disque dur, clé USB, serveur informatique, CD/DVD, bande magnétique.

#### ■ Tiers payeurs

Organismes qui interviennent dans le versement de prestations à titre indemnitaire (organismes sociaux obligatoires ou complémentaires et les employeurs), consécutives à l'accident en cause. Leurs prestations seront déduites de l'indemnité que nous vous devons.

#### ■ Valeur à dire d'expert

Estimation à dire d'expert d'un bien endommagé.

#### ■ Valeur économique

Valeur marchande du bâtiment assuré au jour du sinistre à dire d'expert.

#### ■ Valeur de reconstruction

Coût pratiqué au jour du sinistre pour reconstruire un bien immobilier identique ou équivalent au bâtiment détruit.

#### ■ Valeur de remplacement à neuf

Valeur d'achat au jour du sinistre, d'un bien neuf de nature, qualité et caractéristiques équivalentes au bien endommagé.

#### ■ Véranda

Construction, partiellement ou entièrement vitrée, attachée à perpétuelle demeure à votre habitation et à usage d'habitation.

#### ■ Vétusté

Perte de valeur d'un bien mobilier ou immobilier causée par l'usage et le temps. Elle est déterminée soit par l'application d'un taux prévu au contrat en cas de vétusté forfaitaire, soit par des experts. La vétusté correspond à la dépréciation pécuniaire du bien restant à la charge de l'assuré.

#### ■ Vous

Sauf mention contraire, le souscripteur.

# Les biens assurés

## Ce qui est garanti

### Si vous avez souscrit une formule Initiale

■ **Si vous êtes propriétaire**, le bâtiment désigné dans vos Conditions Particulières au paragraphe « L'habitation assurée ». Si vous êtes copropriétaire, vous êtes également couvert pour votre quote-part dans les parties communes.

■ **Si vous êtes locataire, propriétaire ou copropriétaire :**  
- les objets usuels et les objets de valeur pour les montants précisés dans vos Conditions Particulières,  
- les aménagements immobiliers réalisés à vos frais.

**Ces biens doivent se trouver à l'intérieur du bâtiment assuré. Toutefois, pour la garantie Défense Pénale et Recours Suite à Accident, les biens de l'assuré situés à l'extérieur des bâtiments assurés seront garantis, à l'exception de ceux qui auraient pu être pris en charge au titre d'un pack. Ils doivent appartenir aux personnes assurées ou leur avoir été confiés.**

### Si vous avez souscrit une formule Confort ou Optimale

■ **Si vous êtes propriétaire**, le bâtiment désigné dans vos Conditions Particulières au paragraphe « L'habitation assurée ». Si vous êtes copropriétaire, vous êtes également couvert pour votre quote-part dans les parties communes.

■ **Si vous êtes locataire, propriétaire ou copropriétaire**, le contenu de votre habitation.

Il est composé :

- des objets usuels et des objets de valeur, pour les montants précisés dans vos Conditions Particulières,
- des aménagements immobiliers réalisés à vos frais.

**Ces biens doivent se trouver à l'intérieur du bâtiment assuré. Toutefois, pour la garantie Défense Pénale et Recours Suite à Accident, les biens de l'assuré situés à l'extérieur des bâtiments assurés seront garantis, à l'exception de ceux qui auraient pu être pris en charge au titre d'un pack. Ils doivent appartenir aux personnes assurées ou leur avoir été confiés.**

### Si vous avez souscrit une formule Investisseur

Le bâtiment désigné dans vos Conditions Particulières au paragraphe « L'habitation assurée », ainsi que les aménagements immobiliers.

Si vous êtes copropriétaire, vous êtes également couvert pour votre quote-part dans les parties communes.

Si par ailleurs vous avez fait le choix d'assurer vos objets usuels, dans le cas d'une location d'une habitation meublée, ils seront couverts à concurrence du montant précisé dans vos Conditions Particulières.

## LES BIENS QUI NE SONT PAS ASSURÉS

- Les véhicules terrestres à moteur soumis à l'obligation d'assurance de l'article L 211-1 du Code des assurances.
- Les caravanes, les bateaux à voile ou à moteur, les jets ski.
- Les mobil-homes, les manoirs, les châteaux, les monuments historiques ou inscrits à l'inventaire supplémentaire des monuments historiques.
- Les fonds et valeurs : il s'agit des billets de banque, pièces de monnaie, lingots d'or et d'argent, titres et valeurs mobilières, moyens de paiements.
- Les animaux.
- Les collections de timbres, de monnaie ou de médailles.
- Les bâtiments et leur contenu construits dans une zone qui a été, préalablement à leur construction, déclarée inconstructible en vertu des règles légales ou administratives visant à prévenir les conséquences des catastrophes naturelles (Plan de Prévention des Risques, Plan d'Exposition aux Risques ou autres règles administratives en vigueur lors de la construction).
- Les bâtiments inoccupés en permanence depuis plus de 10 ans avant la souscription.
- Les bâtiments menaçant de ruine tels que définis à l'article L 511-2 du Code de la construction.
- Les murs de soutènement non intégrés aux parties à usage d'habitation et servant à contenir la poussée de masses de terre, de roches ou d'eau.
- Les ouvrages maçonnés ne faisant pas exclusivement office de murs de clôture.
- Les bâtiments dont la construction ou la couverture ne sont pas réalisées à plus de 75% en matériaux durs, et leur contenu.
- Les bâtiments à usage agricole, industriel, même si cet usage n'est que partiel.
- Les bâtiments à usage professionnel, sauf accord spécifique de notre part.
- Les bâtiments construits dans un couloir d'avalanches connu, et leur contenu.
- Le contenu des bâtiments non clos ou non couverts.
- Les serres et abris de jardin sauf si vous avez souscrit un Pack Jardin.
- Les pompes à chaleur sauf si vous avez souscrit un Pack environnement

## Les événements garantis

Les garanties suivantes ne sont acquises que s'il en est fait mention aux Conditions Particulières.

**NB :** Les exemples figurant dans les présentes Conditions Générales sont fournis à titre purement indicatif afin de faciliter la compréhension des modalités de calcul de l'indemnité et ne constituent pas un engagement de l'assureur. En cas de sinistre, l'indemnisation sera évaluée par l'assureur conformément aux conditions du contrat et à la situation spécifique de l'assuré.

### Pour ces événements, les personnes assurées sont :

- Vous-même en tant que souscripteur ou votre conjoint ou concubin ou partenaire d'un Pacte Civil de solidarité (PACS) vivant habituellement dans l'habitation désignée aux Conditions Particulières.
- Toutes les personnes vivant habituellement dans l'habitation désignée aux Conditions Particulières.

- les fumées accidentelles provenant du fonctionnement défectueux d'un appareil de chauffage ou de cuisine, ou de l'incendie d'un bâtiment voisin,
- la chute de la foudre,
- les accidents d'ordre électrique aux installations d'alimentation électrique ou toutes autres installations électriques ou électroniques fixes, incluant celles servant au chauffage ou à la climatisation,
- le choc ou la chute d'un appareil aérien ou spatial identifié ou d'objets tombant de ceux-ci,
- le franchissement du mur du son par un avion,
- le choc d'un véhicule terrestre à moteur conduit par une personne autre que vous-même, votre conjoint ou concubin ou

## Incendie et événements assimilés

### Ce qui est garanti

- Les dommages matériels et directs causés aux biens assurés par :
  - un incendie, une explosion ou une implosion,

partenaire d'un Pacte Civil de solidarité (PACS), vos enfants ou vos préposés en service, et dont a été identifié le propriétaire ou le numéro d'immatriculation confirmé par témoignage.

- Sont également pris en charge suite à un sinistre garanti :
  - les mesures de sauvetage, de secours et de protection,
  - les frais de déblai et de démolition,
  - les pertes pécuniaires et frais complémentaires justifiés (reportez-vous à la page 19).

## MESURES DE PRÉVENTION

Vous devez :

- Si votre logement comporte une cheminée ou un poêle, l'entretenir régulièrement, procéder aux réparations indispensables et faire effectuer au moins un ramonage par an par un professionnel. Une facture de ramonage vous sera demandée en cas de sinistre.
- Si votre logement comporte une chaudière individuelle, faire procéder à son entretien annuel par un professionnel. Une attestation d'entretien vous sera demandée en cas de sinistre.
- Si vos bâtiments sont construits dans une zone exposée aux feux de forêt, respecter les obligations de débroussaillage prescrites par le Code forestier et incombant aux propriétaires.

**Le non-respect de ces mesures de prévention entrainera une réduction de moitié de l'indemnisation à laquelle vous auriez pu avoir droit pour autant qu'il y ait un lien de cause à effet entre le sinistre et le non-respect de ces mesures.**

### IMPORTANT :

**Conservez l'intégralité des biens endommagés pour permettre leur expertise.**

### MONTANTS D'INDEMNISATION MAXIMUM

Reportez-vous à la page 19.

#### CE QUI EXCLU

Outre les exclusions relatives aux biens citées page 14 et les exclusions communes figurant page 31 :

- Les dommages matériels causés par la foudre ou l'action de l'électricité aux appareils électriques et/ou électroniques non fixes.
- Les dommages dus à l'action de la chaleur, les dégâts provoqués par les fumeurs, les brûlures provoquées par les fers à repasser et appareils de chauffage, sans qu'il y ait eu incendie.

## Dommages électriques

Cette garantie vous est acquise si vous avez souscrit une formule Confort avec l'option Dommages électriques et Valeur à neuf ou une formule Optimale.

### Ce qui est garanti

- Les dommages matériels aux appareils électriques ou électroniques non fixes résultant d'un accident d'origine électrique causés par :
  - la chute de la foudre,
  - un accident ou un incident sur les lignes électriques.
- Sont également prises en charge suite à un sinistre garanti :
  - les pertes de denrées en congélateur (Reportez-vous à la page 19).

### MONTANTS D'INDEMNISATION MAXIMUM

Reportez-vous à la page 19.

#### CE QUI EXCLU

Outre les exclusions relatives aux biens citées page 14 et les exclusions communes figurant page 31 :

- Les dommages dus à une panne mécanique.
- Les dommages au contenu de tous les appareils à l'exception des denrées en congélateur.
- Les dommages résultant d'une utilisation non conforme aux prescriptions et recommandations du fabricant ou du poseur des appareils électriques et électroniques.

## Événements climatiques

### Ce qui est garanti

#### ■ Les dommages matériels causés :

##### • aux biens assurés par :

- les effets du vent dû aux tempêtes, ouragans et cyclones,
- la grêle,
- les avalanches,
- le poids de la neige ou de la glace accumulée sur les toitures.
- les dommages matériels causés par la pluie, la grêle ou la neige pénétrant à l'intérieur du bâtiment assuré du fait de sa détérioration par l'un des événements précédents, à condition que ces dommages d'eau surviennent dans un délai de 72 heures maximum à compter de l'événement.

##### • aux antennes et paraboles dans la mesure où elles sont fixées au bâtiment.

#### Pour les formules Confort et Optimale

#### ■ Les dommages causés aux biens assurés en raison d'un événement météorologique par :

- les eaux de ruissellement,
- le débordement de cours d'eau ou d'étendues d'eau,
- le refoulement ou l'engorgement des égouts ou des canalisations souterraines.

#### Pour toutes les formules

#### ■ Sont également pris en charge suite à un sinistre garanti :

- les mesures de sauvetage, de secours et de protection,
- les frais de déblai et de démolition,
- les pertes pécuniaires et frais complémentaires justifiés (reportez-vous à la page 19).

En cas de besoin, nous pourrions vous demander, à titre de complément de preuve, une attestation d'intempéries en provenance du Centre Départemental de la Météorologie dont dépend l'habitation assurée.

### MONTANTS D'INDEMNISATION MAXIMUM

Reportez-vous à la page 19.

#### CE QUI EXCLU

Outre les exclusions relatives aux biens citées page 14 et les exclusions communes figurant page 31 :

- Les événements cycloniques pour lesquels les vents maximaux de surface enregistrés ou estimés sur la zone sinistrée ont atteint ou dépassé 145 km/h en moyenne sur dix minutes ou 215 km/h qui relèvent de la garantie Catastrophes Naturelles.

#### Pour les formules Confort et Optimale

- Les dommages causés aux biens assurés par les eaux de ruissellement, le débordement de cours d'eau et d'étendues d'eau, le refoulement ou l'engorgement des égouts ou des canalisations souterraines en raison d'un événement météorologique :
  - lorsque la zone où se situe l'habitation assurée a été, préalablement à sa construction, déclarée inconstructible en vertu des règles administratives ou légales visant à prévenir les conséquences des catastrophes naturelles, notamment les Plans de Prévention des Risques et les Plans d'Exposition aux Risques,
  - lorsque l'habitation assurée a déjà subi au cours des 10 dernières années 2 sinistres de cette nature, hors événement catastrophe naturelle.
- Les dommages dus aux insectes, rongeurs, champignons, moisissures, parasites, microorganismes.

## Dégâts des eaux et gel

### Ce qui est garanti

#### Pour toutes les formules

#### ■ Les dommages matériels directs causés par l'eau aux biens assurés provenant :

- de fuites, ruptures ou débordements,
  - des canalisations non souterraines et intérieures, ne nécessitant pas de travaux de terrassement,
  - des installations de chauffage,
  - des chéneaux et gouttières,
  - des appareils ménagers,
  - des appareils reliés à un réseau de distribution ou d'évacuation d'eau, notamment les baignoires et les lavabos,
- d'un local voisin,
- d'infiltration au travers des toitures, des terrasses, des ciels vitrés,
- d'infiltration par les joints d'étanchéité au pourtour des installations sanitaires ainsi qu'au travers des carrelages,
- d'infiltration au travers des murs et des façades extérieures,
- du bris ou du renversement d'un aquarium de plus de 50 litres.

#### ■ Les dommages causés par le gel aux canalisations et appareils situés à l'intérieur du bâtiment assuré.

#### ■ Sont également pris en charge suite à un sinistre garanti :

- les frais nécessités par les travaux de recherche des fuites consécutifs à un sinistre garanti,
- les mesures de sauvetage, de secours et de protection,
- les frais de déblai et de démolition,
- les pertes pécuniaires et frais complémentaires justifiés (reportez-vous à la page 19).

En cas de besoin, nous pourrions vous demander, à titre de complément de preuve, une attestation d'intempéries en provenance du Centre Départemental de la Météorologie dont dépend l'habitation assurée.

### MESURES DE PRÉVENTION

- Du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars, si les locaux ne sont pas chauffés, vidangez les installations de distribution d'eau et de chauffage central ainsi que les canalisations.
- Fermez l'arrivée d'eau en cas d'absence de plus de 4 semaines.

**Le non-respect des mesures de protection entraînera une réduction de moitié de l'indemnisation à laquelle vous auriez pu avoir droit pour autant qu'il y ait un lien de cause à effet entre le sinistre et le non-respect de ces mesures.**

### MONTANTS D'INDEMNISATION MAXIMUM

Reportez-vous à la page 19.

## Vol

Cette garantie vous est acquise si vous avez souscrit une formule Initiale avec option Vol, une formule Confort ou une formule Optimale..

### Ce qui est garanti

#### Pour les formules Initiale avec option Vol, Confort et Optimale

#### ■ Le vol des biens assurés commis à l'intérieur des parties du bâtiment à usage d'habitation ou à l'intérieur des dépendances,

- par effraction extérieure des locaux renfermant les biens assurés,
- ou par escalade directe des locaux renfermant les biens assurés par une porte ou une fenêtre située à plus de 3 mètres de hauteur,
- ou avec violences ou menaces sur les personnes présentes,
- ou avec fausse qualité ou fausse identité prise par un ou plusieurs individus pour s'introduire et voler dans les bâtiments renfermant les biens assurés.

#### Pour les formules Confort et Optimale si l'habitation assurée est une résidence principale

#### ■ Le vol sur le lieu de vacances des objets usuels de l'assuré commis à l'intérieur d'un bâtiment à usage d'habitation,

- par effraction extérieure des locaux renfermant les biens assurés,
- ou par escalade directe des locaux renfermant les biens assurés par une porte ou une fenêtre située à plus de 3 mètres de hauteur,
- ou avec violences ou menaces sur les personnes présentes.

### MESURES DE PROTECTION

- Des mesures de protection sont exigées, elles sont indiquées dans vos Conditions Particulières.
- En cas d'absence de plus de 24 heures, vous devez utiliser tous les moyens de fermeture et de protection existants.

**Le non-respect des mesures de protection entraînera une réduction de moitié de l'indemnisation à laquelle vous auriez pu avoir droit, si celui-ci a permis la réalisation du vol pour autant qu'il y ait un lien de cause à effet entre le sinistre et le non-respect de ces mesures.**

### EN CAS D'INHABITATION

- La garantie vol des objets usuels est maintenue.
- La garantie vol des objets de valeur, pour les formules Initiale, Confort et Optimale, est suspendue :
  - en résidence principale, si l'inhabitation de vos locaux dépasse 45 jours consécutifs, dès le 46<sup>e</sup> jour et pendant toute la période d'inhabitation,
  - en résidence secondaire, dès le début de la période d'inhabitation.
- Les périodes d'occupation de plus de 3 jours consécutifs par vous interrompent l'inhabitation et font courir de nouveau ce délai de 45 jours.

Le passage d'un gardien ou de toute autre personne n'interrompt pas l'inhabitation.

### MONTANTS D'INDEMNISATION MAXIMUM

Reportez-vous à la page 19.

### CE QUI EXCLU

**Outre les exclusions relatives aux biens citées page 14 et les exclusions communes figurant page 31 :**

- Le vol consécutif au maintien des clés laissées sur la porte, sous le paillason, dans un pot de fleurs, dans la boîte aux lettres ou dans une boîte à clés verrouillée ou consécutif à l'absence de changement des serrures dans les 48 heures suivant la constatation d'un vol ou d'une perte de clés.  
..!..

## CE QUI EXCLU (suite)

- Le vol dans les dépendances ou dans les locaux sans communication intérieure et privée avec les locaux d'habitation qui ne seraient pas protégés par une porte pleine munie d'un verrou ou d'une serrure ; les verrous sans clé et les cadenas ne sont pas considérés comme des serrures.
- Le vol dont serait auteur ou complice votre conjoint ou concubin ou partenaire d'un Pacte Civil de solidarité (PACS) ou vos ascendants, descendants, frères, sœurs ainsi que leurs conjoints, concubins ou partenaire d'un PACS.
- Le vol commis par vos locataires, sous-locataires, ainsi que leur conjoint ou concubin ou partenaire d'un Pacte Civil de solidarité (PACS), ascendants et descendants.
- Les vols des biens déposés dans les locaux à usage commun des occupants de l'immeuble.
- Le vol des objets de valeur dans les dépendances et les locaux sans communication intérieure et privée avec les locaux d'habitation ou dans les vérandas.

## Détériorations suite à vol

Cette garantie vous est acquise si vous avez souscrit une formule Initiale avec option Vol, Confort, Optimale ou Investisseur.

### Ce qui est garanti

- Les détériorations immobilières résultant d'un vol ou d'une tentative de vol pour pénétrer dans le bâtiment assuré.
- Les détériorations ou destructions causées aux biens assurés suite à un vol, une tentative de vol ou un acte de vandalisme commis à l'intérieur des parties du bâtiment à usage d'habitation ou à l'intérieur des dépendances,
  - par effraction extérieure des locaux renfermant les biens assurés,
  - ou par escalade directe des locaux renfermant les biens assurés par une porte ou une fenêtre située à plus de 3 mètres de hauteur,
  - ou avec violences ou menaces sur les personnes présentes.

### IMPORTANT :

Gardez les serrures endommagées pour l'évaluation par le service Indemnisation ou par l'expert.

### MONTANTS D'INDEMNISATION MAXIMUM

Reportez-vous à la page 19.

## CE QUI EXCLU

Outre les exclusions relatives aux biens citées page 14 et les exclusions communes figurant page 31 :

- Les détériorations ou destructions consécutives au maintien des clés laissées sur la porte, sous le paillason, dans un pot de fleurs, dans la boîte aux lettres ou dans une boîte à clés verrouillée ou consécutives à l'absence de changement des serrures dans les 48 heures suivant la constatation d'un vol ou d'une perte de clés.
- Les détériorations ou destructions dans les dépendances ou tous les locaux sans communication intérieure et privée avec les locaux d'habitation qui ne seraient pas protégés par une porte pleine munie d'un verrou ou d'une serrure. Si cette porte pleine est munie d'un cadenas, les détériorations ou destructions ne sont pas garanties.
- Les détériorations ou destructions dont serait auteur ou complice votre conjoint, concubin ou partenaire d'un Pacte Civil de solidarité (PACS), vos ascendants et descendants ou toute personne vivant habituellement avec vous.
- Les détériorations ou destructions commises par vos locataires, sous-locataires et membres de leur famille.
- Les détériorations ou destructions des biens déposés dans les locaux à usage commun des occupants de l'immeuble.

## Bris de glaces

Cette garantie vous est acquise si vous avez souscrit une formule Confort, Optimale ou Investisseur.

### Ce qui est garanti

- Le bris des produits verriers (ou ceux en matière plastique remplissant les mêmes fonctions) constituant :
  - la clôture et la couverture de vos locaux y compris les fenêtres de toit,
  - les miroirs fixés ou accrochés au mur,
  - les portes et les cloisons intérieures verticales qui séparent une pièce d'une autre,
  - les parois de balcons, les vérandas.
- Dans la mesure où le bris de glaces met en cause la protection de votre habitation, nous vous remboursons également les frais de clôture provisoire, par des panneaux non vitrés (voir page 19, montants maximums des pertes pécuniaires et des frais complémentaires).

Si vous avez souscrit la formule Optimale

- Est également pris en charge le bris de glaces sur les meubles meublants ci-dessous :
  - les vitres ou miroirs qui constituent des éléments des biens mobiliers assurés,
  - les vitres d'inserts,
  - les aquariums,
  - les parois de douche.

### MONTANTS D'INDEMNISATION MAXIMUM

Reportez-vous à la page 19.

## CE QUI EXCLU

Outre les exclusions relatives aux biens citées page 14 et les exclusions communes figurant page 31 :

- Les dommages causés aux objets assurés ou à leurs encadrements, survenant lors de travaux de toute nature (y compris lors de leur pose, dépose, transport ou entropôt) à l'exception des travaux de nettoyage.
- Les dommages résultant de défauts sur les enchâssements, encadrements et soubassements.
- Les rayures, ébréchures, écaillures.
- Les vitraux, les marquises, les serres.
- Les bris de vitres ou miroirs qui constituent des éléments des biens mobiliers assurés, les vitres d'inserts, les aquariums, les parois de douche, sauf si vous avez souscrit la formule Optimale.

## Attentats ou actes de terrorisme

### Ce qui est garanti

- Les dommages matériels directs causés aux biens assurés par un attentat ou un acte de terrorisme, tel que défini par les articles 421-1 et 421-2 du Code pénal, y compris les frais de décontamination et la réparation des dommages immatériels consécutifs à ces dommages matériels.
- Les dommages matériels causés aux biens assurés par des émeutes et mouvements populaires, lorsque ces dommages sont de même nature que ceux couverts au titre des garanties Incendie et événements assimilés, Dégâts des eaux et gel, Vol, Détériorations suite à vol et Bris de glaces dans la mesure où ces garanties sont prévues dans la formule que vous avez souscrite.

### MONTANTS D'INDEMNISATION MAXIMUM

Reportez-vous à la page 19.

## CE QUI EXCLU

Outre les exclusions relatives aux biens citées page 14 et les exclusions communes figurant page 31 :

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

## Catastrophes naturelles

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.

### Ce qui est garanti

■ **La réparation pécuniaire des dommages matériels directs non assurables** à l'ensemble des biens garantis par le contrat ayant eu pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel ou également, pour les mouvements de terrain différentiels consécutifs à la sécheresse et à la réhydratation des sols, la succession anormale d'événements de sécheresse d'ampleur significative, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises. Elle couvre le coût des dommages matériels directs, à concurrence de leur valeur fixée au contrat et dans les limites et conditions prévues par le contrat lors de la première manifestation du risque. Les indemnisations dues au titre de cette garantie doivent permettre un arrêt des désordres consécutifs à cet événement lorsque l'expertise constate une atteinte à la solidité du bâtiment ou un état du bien le rendant impropre à sa destination.

■ **Sont également pris en charge**

- **Les frais de déblai et de démolition**
- **Le remboursement du coût des études géotechniques** rendues préalablement nécessaires pour la remise en état des constructions affectées par les effets d'une catastrophe naturelle ainsi que les frais d'architecte et de maîtrise d'œuvre associés à cette remise en état, lorsque ceux-ci sont explicitement précisés comme étant nécessaires par l'expert.
- **Les frais de relogement d'urgence** lorsque le bien sinistré constitue votre résidence principale et qu'il est rendu impropre à l'habitation pour des raisons de sécurité, de salubrité ou d'hygiène à la suite d'une catastrophe naturelle.

Pour les modalités d'indemnisation, reportez vous à la page 35.

Pour le montant de la franchise, reportez-vous à la page 32.

Pour les délais d'indemnisation, reportez-vous à la page 35.

### MONTANTS D'INDEMNISATION MAXIMUM

Reportez-vous à la page 19.

## Catastrophes technologiques

### Ce qui est garanti

■ La réparation intégrale des dommages aux biens assurés dans la limite, pour les biens mobiliers, des capitaux assurés au contrat.

Sont également pris en charge le remboursement total des frais de démolition, de déblais, de pompage, de désinfection, de décontamination, de nettoyage, de dépollution et de désamiantage rendus nécessaires à l'habitabilité du logement, ainsi que les frais d'honoraires d'architecte et la cotisation d'assurance dommages ouvrage en cas de reconstruction.

L'état de catastrophe technologique est constaté par une décision de l'autorité administrative qui précise les zones et la période de survenance des dommages auxquels sont applicables ces dispositions.

Pour les modalités et délais d'indemnisation, reportez-vous aux pages 34 et 36.

### MONTANTS D'INDEMNISATION MAXIMUM

Reportez-vous à la page 19.

### CE QUI EXCLU

**Les exclusions relatives aux biens citées page 14 et les exclusions communes figurant page 31.**

### CE QUI EXCLU

Outre les exclusions relatives aux biens citées page 14 et les exclusions communes figurant page 31, sont exclus, pour les mouvements de terrain différentiels consécutifs à la sécheresse et à la réhydratation des sols, les dommages causés :

- aux constructions constitutives d'éléments annexes aux parties à usage d'habitation ou professionnel, tels que notamment les remises, les garages et parkings, les terrasses, les murs de clôture extérieurs, les serres, les terrains de jeux ou les piscines et leurs éléments architecturaux connexes, sauf lorsque ces éléments font indissociablement corps avec les ouvrages de viabilité, de fondation, d'ossature, de clos ou de couvert;
- aux bâtiments construits sans permis de construire lorsque ce dernier est requis en application de l'article L. 421-1 du code de l'urbanisme ;
- pendant une durée de 10 ans suivant la réception des travaux au sens de l'article 1792-6 du code civil, aux bâtiments soumis aux dispositions des articles L. 132-4 à L. 132-8 du code de la construction et de l'habitation, et dont le dépôt du permis de construire a été effectué postérieurement au 1er janvier 2024, s'il ne peut être justifié par le maître d'ouvrage ou le propriétaire du bien au moment du sinistre du dépôt de l'attestation mentionnée au 3° de l'article L. 122-11 du code de la construction et de l'habitation.

# Montants maximums des garanties

■ Le tableau suivant précise les montants maximums garantis par sinistre.

Événement	Contenu de votre habitation	Bâtiment
Incendie et événements assimilés	À concurrence des plafonds de capitaux prévus dans vos Conditions Particulières, dont 1600 euros HT de biens à usage professionnel	- Dommages aux courts de tennis : 3 000 euros TTC - Autres dommages : se reporter au paragraphe « Indemnisation des dommages » page 33
Dommages électriques (formules Confort avec option et Optimale)		Sans objet
Dommages électriques : denrées en congélateur (formules Confort avec option et Optimale)	150 euros TTC	Se reporter au paragraphe « Indemnisation des dommages » page 33
Événements climatiques	À concurrence des plafonds de capitaux prévus dans vos Conditions Particulières, dont 1600 euros HT de biens à usage professionnel	
Dégâts des eaux et gel		
Vol (formules Initiale avec option Vol, Confort et Optimale)	1 600 euros TTC	Sans objet
Vol dans les dépendances (formules Initiale avec option Vol, Confort et Optimale)		
Vol sur le lieu de vacances (formules Confort et Optimale)	5 000 euros TTC	
Vol d'éléments immobiliers (formules Initiale avec option Vol, Confort et Optimale)	sans objet	3 100 euros TTC
Détériorations suite à vol (formules Initiale avec option Vol, Confort, Optimale, et Investisseur)	À concurrence des plafonds de capitaux prévus dans vos Conditions Particulières, dont 1 600 euros HT de biens à usage professionnel	Se reporter au paragraphe « Indemnisation des dommages » page 33
Bris de glaces (formules Confort, Optimale et Investisseur) et Bris de glaces sur les meubles meublants (formule Optimale)	À concurrence des plafonds de capitaux prévus dans vos Conditions Particulières	
Attentats ou actes de terrorisme	À concurrence des plafonds de capitaux prévus dans vos Conditions Particulières, dont 1600 euros HT de biens à usage professionnel	- Dommages aux courts de tennis : 3 000 euros TTC - Autres dommages : se reporter au paragraphe « Indemnisation des dommages » page 33
Catastrophes naturelles		
Catastrophes technologiques	Se reporter au paragraphe « Modalités d'indemnisation spécifiques pour la garantie Catastrophes Technologiques » page 34	

## Les Pertes pécuniaires et les Frais complémentaires

Cette garantie est accordée au titre d'un événement garanti, à l'exception des Catastrophes Naturelles ou des Catastrophes Technologiques. Cependant, pour ces deux événements, certains de ces frais peuvent être pris en charge. Ils seront mentionnés dans le descriptif de la garantie et les modalités d'indemnisations.

### Les pertes pécuniaires

Cette garantie vous est acquise si vous avez la qualité de propriétaire de l'habitation assurée désignée aux Conditions Particulières

#### Pour les formules Initiale, Confort et Optimale

##### ■ La privation de jouissance

Il s'agit du préjudice subi par le propriétaire, qui ne peut plus occuper temporairement son habitation.

L'indemnité est calculée d'après la valeur locative des locaux sinistrés, pendant le temps nécessaire pour la remise en état des locaux, à dire d'expert.

Cette garantie vous est acquise dans la limite de 2 ans à compter du sinistre.

#### Pour la formule Investisseur

##### ■ La perte de loyer

Il s'agit du montant des loyers du locataire résidant dans l'habitation assurée, dont vous êtes privé durant la période nécessaire pour la réparation ou la reconstruction des bâtiments sinistrés à dire d'expert.

Cette garantie vous est acquise dans la limite de 2 ans à compter du sinistre.

Cette garantie ne s'applique pas si l'habitation assurée était vacante au moment du sinistre, ni en cas de défaut de location après la fin des travaux, ni en cas de perte d'une recette commerciale.

#### MONTANTS D'INDEMNISATION MAXIMUM

Reportez-vous à la page 20.

## Les frais complémentaires

Pour être garantis, tous les frais doivent être justifiés.

### ■ Définitions

#### • Les mesures de sauvetage, de secours et de protection du bâtiment sinistré

Il s'agit des frais occasionnés par les mesures de sauvetage, de secours et de protection, y compris les frais de recharge d'extincteurs ainsi que les frais de bâchage, de pompage et d'assèchement destinés à préserver le bâtiment sinistré.

#### • Les frais de déblai et de démolition

Ce sont les frais exposés pour la démolition, le déblaiement et l'enlèvement des décombres.

#### • Les frais nécessités par les travaux de recherche des fuites

Il s'agit des frais engagés à la suite d'un dégât des eaux garanti, pour détecter la fuite si vous êtes propriétaire ou copropriétaire.

#### • Les frais de clôture provisoire

Ce sont les frais engagés à la suite d'un incendie garanti ou d'un bris de glaces garanti, pour protéger votre habitation.

#### • Les frais de décontamination à la suite d'un attentat ou d'un acte de terrorisme

Ce sont les frais engagés lorsqu'il est nécessaire de décontaminer vos biens.

### ■ Sont considérés comme frais complémentaires

• **Les frais de transport, de garde-meubles et de réinstallation de votre mobilier**, lorsqu'ils sont indispensables pour effectuer des réparations.

#### • Les frais de relogement

C'est-à-dire le montant du loyer que vous avez engagé pour vous installer temporairement dans des conditions identiques. Du montant de ce nouveau loyer sera déduit :

- le loyer payé par vous-même pour le bâtiment sinistré, si vous êtes locataire,
- la valeur locative des locaux occupés par vous-même, si vous êtes propriétaire.

Cette garantie vous est acquise pendant la durée des travaux fixée à dire d'expert dans la limite de 2 ans.

#### • Les frais de mise en conformité

C'est-à-dire les frais engagés pour la remise en état des lieux sinistrés en conformité avec la réglementation applicable à la construction.

#### • Les honoraires de l'architecte chargé de l'étude et de la surveillance des travaux de reconstruction et du coordinateur en matière de sécurité et de protection de la santé.

## Montants maximums des Pertes pécuniaires et des Frais complémentaires

■ Le tableau suivant précise les montants maximums garantis par sinistre.

Poste d'indemnisation	Montant d'indemnisation maximum
Frais de déblai et démolition	À concurrence des frais occasionnés dans la limite de 8% de l'indemnité vous revenant au titre du bâtiment et du contenu.
Privation de jouissance Perte de loyer Frais de relogement	Indemnisation en valeur à dire d'expert dans la limite de 24 mois, pendant le temps nécessaire pour la remise en état des locaux sur la base : <ul style="list-style-type: none"><li>- de la valeur locative pour les privations de jouissance,</li><li>- ou du montant des loyers du locataire pour les pertes de loyer,</li><li>- des frais tels que calculés ci-dessus, pour les frais de relogement des locaux sinistrés.</li></ul>
Frais de recherches de fuites	À concurrence des frais occasionnés dans la limite de 1 600 euros TTC.
Frais de clôture provisoire	À concurrence des frais occasionnés dans la limite de 800 euros TTC.
Autres frais complémentaires	10% du montant de l'indemnité du bâtiment et du contenu comprenant : <ul style="list-style-type: none"><li>- les mesures de sauvetage, de secours et de protection ;</li><li>- les frais de décontamination à la suite d'attentat ou d'un acte de terrorisme à concurrence des frais occasionnés et plafonnés à la valeur économique du bâtiment assuré ;</li><li>- les frais et honoraires de l'architecte reconstruteur et du coordinateur en matière de sécurité, dans la limite de 5% de l'indemnité revenant au titre du bâtiment ;</li><li>- les frais de transport, de garde meubles et de réinstallation de votre mobilier ;</li><li>- les frais de mise en conformité.</li></ul>

### A titre d'exemple:

#### **Pour les frais de déblai et démolition :**

Le montant de l'indemnité qui vous a été versée au titre des dommages au bâtiment et au contenu est de 100 000€.

Le coût des «frais de déblai et démolition» est de 10 000€.

Le montant pris en charge est limité à 8% de l'indemnité soit :  
 $100\ 000 \times 8\%$  (montant de l'indemnité versée x plafond «frais de déblai et démolition») = 8 000€.

Nous vous verserons au titre des « frais de déblai et de démolition » une indemnité de 8 000€.

#### **Pour les autres frais complémentaires :**

Le montant de l'indemnité qui vous a été versée au titre des dommages bâtiment et au contenu est de 200 000€.

Le coût des «autres frais complémentaires» est de 15 000€.

Le montant pris en charge est limité à 10% de l'indemnité soit :  
 $200\ 000 \times 10\%$  (montant de l'indemnité versée x plafond «autres frais complémentaires») = 20 000€.

Nous vous verserons au titre des «autres frais complémentaires» une indemnité de 15 000€.

# Les dommages corporels des assurés

Cette garantie vous est acquise si vous avez souscrit une formule Optimale.

Pour ces événements, les personnes assurées sont :

- Vous-même en tant qu'assuré, votre conjoint, concubin ou partenaire d'un Pacte Civil de solidarité (PACS), vivant habituellement dans l'habitation désignée aux Conditions Particulières,
- Toutes les personnes vivant habituellement dans l'habitation désignée aux Conditions Particulières, y compris les enfants mineurs hébergés occasionnellement.

## Ce qui est garanti

■ **L'indemnisation des dommages corporels subis par les personnes assurées**, survenant à l'intérieur du bâtiment assuré, qui résultent d'un Incendie ou d'un événement assimilé, d'un événement Tempête, grêle, neige, d'un Dégât des eaux, d'une Catastrophe naturelle ou technologique, d'un Vol avec violence, si ces sinistres donnent lieu à une indemnisation au titre du présent contrat.

■ **Les préjudices indemnisables sont :**

- **En cas de blessures**, les frais de traitements médicaux, les pertes de gains professionnels actuels, les souffrances physiques et psychiques endurées, le préjudice esthétique permanent, le déficit fonctionnel présentant un taux d'invalidité supérieur à 5%. Ce taux d'invalidité est celui fixé de manière définitive, constaté après consolidation de l'état de la victime et par un expert médical.

**A titre d'exemple :** Vous avez subi des dommages corporels à la suite d'un incendie survenu dans votre habitation. Le taux d'Atteinte à l'Intégrité Physique et Psychique (AIPP) après consolidation, fixé par un médecin expert de la réparation du préjudice corporel, est de 20%.

Il vous sera versé, au titre de la garantie Déficit Fonctionnel permanent, une indemnité de 51 200 Euros.

Ce montant est donné à titre indicatif et pourra être complété des autres montants de préjudices retenus par l'expert et prévus au contrat.

Le montant de l'indemnité versé varie selon les caractéristiques de chaque dossier. Votre situation personnelle, le contexte du sinistre, le taux d'atteinte à l'intégrité physique et psychique sont susceptibles, selon les modalités d'application des règles de droit commun, de faire varier le montant de l'indemnisation.

- **En cas de décès**, la perte de revenus des proches (conjoint, concubin, partenaire d'un Pacte Civil de solidarité (PACS), descendant ou ascendant justifiant de ce préjudice économique), le préjudice d'affection et les frais d'obsèques.

## IMPORTANT :

Si votre déficit fonctionnel permanent est inférieur ou égal à 5%, nous n'intervenons pas dans l'indemnisation de votre préjudice corporel, à aucun titre.

## CE QUI EXCLU

Outre les exclusions communes figurant page 31 :

- Les dommages corporels résultant d'événements non garantis par ce contrat.
- Les dommages corporels résultant de la pratique d'une activité professionnelle.
- Le préjudice des ayants droit ayant causé volontairement les dommages à la victime.
- L'ensemble des préjudices corporels si votre déficit fonctionnel permanent est inférieur ou égal à 5%.

## MONTANT MAXIMUM DE LA GARANTIE PAR SINISTRE

- L'indemnisation est faite suivant les règles de droit commun dans la limite de 80 000 euros, quel que soit le nombre de victimes.
- Les règlements ou versements effectués ou dus par les tiers payeurs ne se cumulent pas avec votre indemnisation et viennent en déduction de l'indemnité due.

## DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

En cas de dommages corporels suite à un sinistre survenant dans l'habitation, lorsque vous n'êtes pas responsable du sinistre ou ne l'êtes que partiellement, l'indemnité vous est versée à titre d'avance récupérable en tout ou partie par recours auprès d'un tiers responsable.

# L'assurance de vos responsabilités

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.

## Responsabilité civile de locataire ou de propriétaire

Pour ces événements, les personnes assurées sont :

- « Vous » dans le texte qui suit, c'est-à-dire le propriétaire ou le locataire du bâtiment assuré.

## Ce qui est garanti

### Pour toutes les formules

Les conséquences pécuniaires de la Responsabilité civile que vous pouvez encourir en raison des dommages matériels causés :

- au propriétaire si vous êtes locataire ou occupant à titre gratuit,
- à vos locataires ou autres occupants du bâtiment assuré si vous avez donné le bien en location en tant que propriétaire,
- à vos voisins et aux tiers (y compris les colocataires ou les copropriétaires),

à condition que ces dommages résultent d'un événement couvert au titre des garanties Incendie et événements assimilés ou Dégâts

des eaux et gel, et surviennent à l'adresse indiquée dans vos Conditions Particulières.

**Ce qui est également garanti avec les formules Initiale, Confort et Optimale**

Si vous louez ou occupez pour moins de 3 mois un local d'habitation pour vos vacances, nous garantissons les conséquences pécuniaires de la Responsabilité civile que vous pouvez encourir en raison des dommages matériels causés :

- au propriétaire,
- à vos voisins et aux tiers (y compris les colocataires ou les copropriétaires),

à condition que ces dommages résultent d'un événement couvert au titre des garanties Incendie et événements assimilés ou Dégâts des eaux et gel.

**Ce qui est également garanti avec les formules Confort et Optimale**

Si vous louez ou occupez une salle à l'occasion d'une fête ou d'une réunion à caractère familial ou privé, nous garantissons les conséquences pécuniaires de la Responsabilité civile que vous pouvez encourir en raison des dommages matériels causés :

- au propriétaire,
  - aux voisins et aux tiers,
- lorsque ces dommages résultent d'un incendie, d'une explosion ou d'un dégât des eaux.

**Cette garantie n'est pas acquise :**

- pour une occupation ou une location supérieure à 72 heures,
- pour les salles situées dans des châteaux, manoirs ou dans des bâtiments classés monuments historiques ou inscrits à l'inventaire supplémentaire des monuments historiques.

**ATTENTION :**

L'ensemble des dommages ayant pour origine un même fait générateur constitue un seul et même sinistre.

#### **MONTANTS MAXIMUMS DE GARANTIE PAR SINISTRE**

**Votre responsabilité :**

- de locataire à l'égard du propriétaire et de propriétaire à l'égard du locataire :

À concurrence de 25 000 000 euros TTC pour les dommages matériels dont 155 000 euros TTC pour les dommages immatériels (y compris les pertes pécuniaires) consécutifs à des dommages matériels garantis.

- de locataire ou de propriétaire à l'égard de vos voisins et des tiers :

À concurrence de 4 575 000 euros TTC pour les dommages matériels dont 155 000 euros TTC pour les dommages immatériels (y compris les pertes pécuniaires) consécutifs à des dommages matériels garantis.

**Une franchise par sinistre sera déduite : son montant figure dans vos Conditions Particulières.**

#### **CE QUI EXCLU**

**Outre les exclusions communes figurant page 31 :**

- Les dommages causés à autrui par un incendie lorsque votre responsabilité est mise en cause et que vous n'avez pas procédé au débroussaillage de votre terrain, alors que vous avez été informé de son caractère obligatoire dans un cadre légal.

## **Responsabilité civile de particulier**

**Cette garantie vous est acquise si vous avez souscrit une formule Initiale, Confort ou Optimale.**

**Pour ces événements, les personnes assurées sont :**

- Vous-même en tant qu'assuré, votre conjoint, concubin ou partenaire d'un Pacte Civil de solidarité (PACS), vivant habituellement dans l'habitation assurée désignée aux Conditions Particulières,
- Toutes les personnes vivant habituellement dans l'habitation désignée aux Conditions Particulières, et les enfants mineurs hébergés occasionnellement,
- Les enfants célibataires de l'assuré, de son conjoint, concubin ou partenaire d'un Pacte Civil de solidarité (PACS), fiscalement à leur charge, ou handicapés physiques ou mentaux, où qu'ils vivent,

Cette garantie qui est acquise en France ou à l'étranger pour des séjours de moins de 3 mois, peut être étendue à une durée de 12 mois, si vous souscrivez pour votre enfant étudiant la clause Responsabilité civile personnelle de l'enfant en séjour à l'étranger.

- Toute personne assumant à titre occasionnel et gratuit, la garde des enfants vivant habituellement dans l'habitation assurée désignée aux Conditions Particulières, pour les seuls dommages causés par ces enfants.

### **Les personnes pouvant être indemnisées**

■ **Autrui :**

Toute personne autre que les personnes assurées en Responsabilité civile de particulier et leurs descendants, ascendants, collatéraux et conjoints, concubins ou partenaires d'un Pacte Civil de solidarité (PACS) respectifs.

## **Ce qui est garanti**

■ **Les conséquences pécuniaires de la Responsabilité civile pouvant vous incomber en raison de dommages corporels, matériels causés à autrui au cours de votre vie privée.**

La garantie est limitée à la part de responsabilité de l'assuré dans ses rapports avec le ou les responsables en cas de condamnation solidaire.

Ces dommages peuvent être le fait de vous-même, des personnes dont vous êtes civilement responsable, de vos biens mobiliers ou de vos animaux domestiques, à savoir :

- Les chiens, autres que ceux relevant des 1<sup>re</sup> et 2<sup>e</sup> catégories, visés par les articles L 211-12 et suivants du Code rural et de la pêche maritime et définis par l'arrêté du 27 avril 1999 dans sa version en vigueur,

- Les chats, rongeurs, animaux de basse-cour, oiseaux et poissons dont la détention est légalement permise,

- Les ovins, bovins et caprins sous réserve que le nombre total détenu n'excède pas 5.

Un animal sauvage même apprivoisé n'est pas considéré comme un animal domestique.

■ **La conduite d'un véhicule terrestre à moteur à l'insu par vos enfants mineurs**

Sont pris en charge les dommages engageant votre Responsabilité civile ou la Responsabilité civile personnelle de vos enfants mineurs qui utilisent à votre insu ou à l'insu du propriétaire ou du gardien, un véhicule terrestre à moteur dont vous n'avez ni la propriété, ni la garde, ni la détention.

■ **Baby-sitting**

Sont pris en charge, à l'occasion de la garde d'enfants pratiquée à titre occasionnel par les enfants vivant habituellement dans l'habitation assurée, si leur responsabilité est engagée :

- les dommages corporels qu'ils causent à ces enfants,
- les dommages corporels causés par ces enfants à autrui.

■ **Les stages**

Sont prises en charge les conséquences pécuniaires de la Responsabilité civile pouvant vous incomber en raison de dommages corporels, matériels et des pertes pécuniaires consécutives causés à autrui au cours d'un stage effectué dans le cadre d'études et faisant l'objet d'une convention de stage.

■ **Le remboursement des frais de vétérinaire**, relatifs aux 3 visites obligatoires, en cas de morsure causée par l'un de vos animaux domestiques.

■ **Les conséquences pécuniaires de la Responsabilité civile** pouvant vous incomber du fait de la conduite d'engins de jardinage autoportés de moins de 15 CV DIN et/ou de moins de 5 CV fiscaux, et circulant sur une voie privée.

#### **MONTANTS MAXIMUMS DE GARANTIE PAR SINISTRE**

À concurrence de 10 000 000 euros TTC tous dommages confondus dont 2 000 000 euros TTC pour les dommages matériels et 155 000 euros TTC pour les dommages immatériels (y compris les pertes pécuniaires) consécutifs à des dommages matériels garantis.

**Une franchise par sinistre sera déduite : son montant figure dans vos Conditions Particulières.**

**Une franchise de 3 000 euros TTC sera appliquée lorsque la responsabilité de votre enfant mineur est engagée du fait d'un acte volontaire.**

**ATTENTION :**

L'ensemble des dommages ayant pour origine un même fait générateur constitue un seul et même sinistre.

## CE QUI EXCLU

Outre les exclusions communes figurant page 31 :

- Les dommages causés à l'occasion de vos activités professionnelles ou de vos fonctions publiques et syndicales, ainsi que de toute activité rémunérée sauf ceux qui sont garantis par les Packs Location de chambres d'hôtes et Assistante maternelle, si vous les avez souscrits.
- Les dommages causés aux biens, objets ou animaux :
  - appartenant à vos ascendants ou descendants,
  - dont vous êtes propriétaire ou détenteur à quelque titre que ce soit.
- Les dommages causés lors de travaux de rénovation, de construction ou de démolition touchant à la stabilité du bâtiment qu'ils soient effectués par vous-même ou par une autre personne.
- Les dommages résultant de la transmission de toute maladie, ou de produits contaminants ou causés par une intoxication alimentaire.
- Les dommages causés à l'occasion d'un stage de formation en milieu hospitalier ou médical.
- Les dommages résultant :
  - de la pratique de la chasse, de sports aériens, de tous sports à titre professionnel,
  - de votre participation à toutes épreuves, courses ou compétitions sportives (ainsi qu'à leurs essais préparatoires), nécessitant une autorisation administrative et/ou soumise à l'obligation d'assurance légale. Les dommages causés par les chevaux ou autres équidés sauf ceux qui sont garantis par le Pack Responsabilité civile Plus prévu à cet effet, si vous l'avez souscrit.
- Les dommages causés par les animaux sauvages même domestiqués.
- Les dommages causés lors de toute activité physique ou sportive que vous exercez en amateur en tant que membre d'un club ou groupement sportif agréé conformément aux dispositions du Code du sport.
- Les dommages causés par les chiens dangereux de 1<sup>re</sup> et 2<sup>e</sup> catégories visées par les articles L 211-12 et suivants du Code rural et de la pêche maritime et définis par l'arrêté du 27 avril 1999 dans sa version en vigueur, dont vous êtes propriétaire ou dont vous avez la garde.
- Les dommages dont le fait générateur a pour origine un lien contractuel sauf ceux qui sont garantis par les Packs Location de chambres d'hôtes et Assistante maternelle, si vous les avez souscrits.
- Les dommages qui résultent de la production par tout appareil ou équipement de champs électriques ou magnétiques, ou de radiations électromagnétiques.
- Les dommages résultant d'un programme ou d'un ensemble de programmes informatiques :
  - conçus ou utilisés de façon malveillante pour porter atteinte à la disponibilité, l'authenticité, l'intégrité ou la confidentialité de données stockées, transmises ou faisant l'objet d'un traitement, ou pour porter atteinte aux réseaux et systèmes d'information et donc aux services que ces derniers offrent ou rendent accessibles ;
  - ou utilisés par erreur et ayant pour conséquence de porter atteinte à la disponibilité, l'authenticité, l'intégrité ou la confidentialité de données stockées, transmises ou faisant l'objet d'un traitement, ou de porter atteinte aux réseaux et systèmes d'information et donc aux services que ces derniers offrent ou rendent accessibles.
- La perte, destruction ou remplacement de fichiers, logiciels et programmes informatiques.
- Les dommages causés par :
  - les appareils de navigation aérienne (y compris les modèles réduits à moteur),
  - les bateaux à moteur d'une puissance réelle supérieure à 5 CV, les jets skis, les bateaux à voile de plus de 5,50 m de long.
- Les dommages, en et hors circulation, dans la réalisation desquels est impliqué :
  - un véhicule terrestre à moteur soumis à l'obligation d'assurance automobile,
  - une remorque, caravane ou tout autre appareil terrestre, attelé à ce véhicule.
- Les pollutions ou les atteintes à l'environnement.
- Les dommages causés à autrui par un incendie lorsque votre responsabilité est mise en cause et que vous n'avez pas procédé au débroussaillage de votre terrain, alors que vous avez été informé de son caractère obligatoire dans un cadre légal.
- Les conséquences pécuniaires de la Responsabilité civile de l'assuré, en qualité de simple particulier producteur d'énergie en raison des dommages corporels, matériels, immatériels consécutifs causés au distributeur avec lequel un contrat de fourniture d'énergie est établi.

## Responsabilité civile du fait de l'immeuble

Pour ces événements, les personnes assurées sont :

- « Vous » dans le texte qui suit, c'est-à-dire le propriétaire du bâtiment assuré.

### Les personnes pouvant être indemnisées

#### ■ Autrui :

Toute personne autre que les personnes assurées en Responsabilité civile de particulier et leurs descendants, ascendants, collatéraux et conjoints, concubins ou partenaires d'un Pacte Civil de solidarité (PACS) respectifs.

### Ce qui est garanti

#### ■ Les conséquences pécuniaires de la Responsabilité civile pouvant vous incomber en raison de dommages corporels ou matériels causés à autrui du fait :

- du bâtiment assuré,
- des préposés attachés à son service,
- des cours, jardins, parkings, piscines, clôtures, arbres et plantations lorsqu'ils sont attachés à l'habitation assurée.

La garantie Responsabilité civile est limitée à la part de responsabilité de l'assuré dans ses rapports avec le ou les responsables en cas de condamnation solidaire.

#### MONTANTS MAXIMUMS DE GARANTIE PAR SINISTRE

À concurrence de 10 000 000 euros TTC tous dommages confondus dont 2 000 000 euros TTC pour les dommages matériels et 155 000 euros TTC pour les dommages immatériels (y compris les pertes pécuniaires) consécutifs à des dommages matériels garantis.

**Une franchise par sinistre sera déduite : son montant figure dans vos Conditions Particulières.**

#### ATTENTION :

L'ensemble des dommages ayant pour origine un même fait générateur constitue un seul et même sinistre.

## Sauvegarde de vos droits

Lorsque votre garantie Responsabilité civile est mise en cause dans les conditions prévues au présent contrat, nous assurons la défense amiable de vos intérêts.

Nous dirigeons le procès qui vous est intenté, exerçons les voies de recours et prenons en charge les frais de justice et les honoraires d'un avocat chargé de représenter vos intérêts et les nôtres en justice face à un adversaire commun. **Si vous saisissez votre propre conseil sans notre accord préalable, nous ne prendrons pas en charge ses honoraires, sauf si vous êtes en mesure de justifier d'une situation d'urgence avérée.**

### Pour les dommages causés à autrui

- Nous prenons en charge les indemnités dont vous êtes redevable.
- Nous avons seuls le droit de transiger dans la limite de nos garanties avec les personnes lésées ou leurs ayants droit. Aucune reconnaissance de responsabilité, aucune transaction intervenant sans notre accord ne nous est opposable. L'aveu d'un acte matériel ou le fait d'avoir procuré à la victime un secours urgent ne sont pas considérés comme une reconnaissance de responsabilité.
- Si un conflit d'intérêts concernant le principe de la garantie du sinistre ou si un désaccord survient entre vous et nous concernant la défense de nos intérêts communs, vous pouvez saisir votre propre avocat pour vous faire représenter dans la suite de la procédure. Ses honoraires resteront à votre charge.

#### CE QUI EXCLU

Outre les exclusions communes figurant page 31 :

- Les dommages subis par les biens dont vous êtes propriétaire ou dont vous avez la garde.
- Les pollutions ou les atteintes à l'environnement.
- Votre Responsabilité civile de copropriétaire pour tous biens immobiliers situés à une adresse autre que celle indiquée aux Conditions Particulières.
- Les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile de l'assuré, en qualité de simple particulier producteur d'énergie en raison des dommages corporels, matériels, immatériels consécutifs causés au distributeur avec lequel un contrat de fourniture d'énergie est établi.

# La Défense Pénale et Recours Suite à Accident

Dans le texte qui suit, « nous », « nos », « notre » font référence à ABEILLE IARD & SANTÉ.

## Qui est assuré ?

- « Vous » dans le texte qui suit, c'est-à-dire :
  - Si vous avez souscrit la formule **Initiale, Confort ou Optimale** : toutes les personnes ayant la qualité d'assuré au titre de la garantie « Responsabilité civile de particulier », prévue page 22.
  - Si vous avez souscrit la formule **Investisseur** : le propriétaire du bâtiment assuré.

## Où votre contrat s'applique t-il ?

La garantie s'applique pour les litiges relevant des juridictions françaises et dans le monde entier pour les séjours de moins de 3 mois.

## Ce qui est garanti

**En cas de litige juridiquement défendable, nous vous apportons notre assistance et prenons en charge les frais correspondants pour assurer :**

- Votre défense pénale lorsque vous faites l'objet de poursuites ayant pour cause un événement garanti au titre de votre Responsabilité civile.
- L'exercice de votre recours à l'encontre du tiers responsable identifié qui a causé accidentellement un dommage corporel aux personnes assurées ou des dommages matériels aux biens garantis, dès lors que :
  - le préjudice est survenu dans le cadre de votre vie privée,
  - le fait générateur du préjudice n'a pas pour origine un lien contractuel entre vous et l'auteur du dommage,
  - le préjudice porte sur un bien, ce dernier doit être assuré au titre du présent contrat.

## Les modalités de l'intervention

- **Mise en jeu de la garantie**
  - Vous devez nous déclarer le litige :
    - dès que vous êtes informé du refus opposé par le tiers à votre réclamation,
    - si vous recevez une citation en justice.Toutefois, afin de défendre au mieux vos intérêts, nous vous recommandons de déclarer votre litige au plus tôt, c'est-à-dire dès que vous avez connaissance du différend sans attendre un refus formalisé.
- Nous ne pourrions être tenus pour responsables des conséquences du retard apporté dans la déclaration ou dans la communication de renseignements, documents et justificatifs nécessaires à votre défense.
- **Cependant, pour bénéficier d'une prise en charge financière des frais de justice tout au long de votre dossier et quelle que soit la nature de la dépense envisagée (frais d'expertise amiable ou judiciaire, commissaire de justice, avocat...), vous devez recueillir notre accord préalable écrit avant qu'elle ne soit engagée,** sauf si vous pouvez justifier d'une situation d'urgence avérée.
- En cas d'intervention amiable, nous défendons vos intérêts pour rechercher dans un premier temps et dans la mesure du possible une solution amiable à votre litige.

**Au cours des discussions amiables, nous ne prenons en charge aucun honoraire d'avocat** sauf si le tiers est représenté par un avocat. Nous prendrons alors en charge les honoraires de votre avocat à hauteur de **300 euros TTC** (article L 127-2-3 du Code des assurances).

- En cas de procédure judiciaire, nous mettons en œuvre les moyens nécessaires à la sauvegarde de vos droits et intérêts. Nous prenons en charge, dans la limite des plafonds indiqués ci-après, les honoraires des auxiliaires de justice intervenant pour votre compte, leurs frais et dépens ainsi que d'éventuelles expertises judiciaires qui en découleraient.

## ■ Libre choix de l'avocat

Vous disposez du libre choix de votre avocat. Vous devez nous communiquer par écrit ses coordonnées.

Devant les juridictions de France métropolitaine, si vous le souhaitez, nous pouvons, sur votre demande écrite, vous communiquer les coordonnées d'un avocat. Nous vous recommandons de demander notre accord préalable écrit avant de le saisir. **En effet, ne seront pas pris en charge les frais et honoraires de votre conseil pour les interventions qu'il aura effectuées avant votre déclaration de litige** sauf si vous êtes en mesure de justifier d'une situation d'urgence avérée.

## ■ Convention d'honoraires

Conformément à la loi, l'avocat choisi doit vous proposer, dès sa saisine une convention détaillant le montant des honoraires qu'il sollicitera au titre de l'affaire confiée. Vous négociez directement avec l'avocat le contenu de cette convention.

## ■ Comment la procédure judiciaire est-elle conduite ?

Vous devez nous communiquer ou communiquer à votre conseil, tous justificatifs nécessaires à la représentation de vos intérêts. En accord avec votre avocat, vous avez la direction du procès et devez nous proposer toutes les procédures que vous jugez nécessaires à la sauvegarde de vos droits et intérêts.

Si en cours de procédure une transaction est envisagée, celle-ci doit recevoir notre agrément afin que notre droit à subrogation soit préservé.

## MONTANTS MAXIMUMS DE LA GARANTIE

### ■ Seuil d'intervention

La garantie est acquise si vous justifiez d'une demande en principal supérieure à 230 euros TTC.

### ■ La garantie est limitée par litige à hauteur d'un plafond de 6 000 euros TTC

L'ensemble des réclamations résultant d'un même fait générateur constitue un même litige.

### ■ Frais de procédure

Nous prenons en charge lorsqu'ils sont engagés pour votre compte :

- les frais d'expertise judiciaire,
- les frais d'assignation et de signification,
- les frais d'appel (selon réglementation en vigueur),
- les frais de commissaire de justice liés à l'exécution de la décision.

Nous réglons les frais équivalents pour les procédures à l'étranger, la prise en charge des frais d'exécution étant limitée à **1 000 euros TTC pour l'ensemble des démarches des intermédiaires de justice** (avocat, commissaire de justice...) qui interviendront dans la procédure d'exécution.

## ■ Les honoraires de votre avocat

Ses honoraires seront pris en charge dans la limite des plafonds suivants :

Devant les juridictions françaises	Montants TTC
Médiation, Conciliation	350 €
Avis d'une tierce personne,	350 €
Arbitrage	350 €
Assistance à expertise	400 €
Référé, Requête, Ordonnance de mise en état	450 €
Conflit	350 €
Obtention du dossier pénal	65 €
Assistance à mesure d'instruction	240 €
Assistance en cas de confrontation avec une personne gardée à vue	240 €
Constitution de partie civile	120 €
Tribunal de police	600 €
Tribunal correctionnel	750 €
SARVI	350 €
CIVI	600 €
CRCI	600 €
Autres commissions	450 €
Tribunal Judiciaire (y compris chambre de proximité) lorsque le montant de la demande (en principal) est inférieur ou égal à 10 000 euros	650 €
Tribunal Judiciaire (y compris chambre de proximité) lorsque le montant de la demande (en principal) est supérieur à 10 000 euros Tribunal Administratif Tribunal de Commerce	900 €
Cour d'Appel	1 100 €
Cour de Cassation Conseil d'État	1 305 €
Hors juridictions françaises	Montants TTC
Transaction amiable menée à son terme	500 €
Pour l'ensemble de ses interventions devant la juridiction du 1 <sup>er</sup> degré	1 000 €
Pour l'ensemble de ses interventions devant la juridiction du 2 <sup>e</sup> degré	1 200 €
Pour l'ensemble de ses interventions devant la juridiction du 3 <sup>e</sup> degré	1 500 €

En tout état de cause, les honoraires d'un seul avocat seront pris en charge par procédure. Les frais habituels inhérents à la gestion d'un dossier (frais de téléphone, de déplacement, etc.) sont inclus dans l'honoraire que nous réglons.

Les plafonds de garantie sont établis en fonction du taux de TVA applicable ; en cas de changement de taux, les plafonds varieront proportionnellement.

### CE QUI EXCLU

- Les frais d'expertise engagés pour vérifier la réalité de votre préjudice.
- Les enquêtes pour identifier ou retrouver votre adversaire.
- Les constats de commissaire de justice.
- Les sommes mises à votre charge, en vertu d'une décision de justice ou d'une transaction au titre du principal et de ses accessoires.
- Les frais, amendes, dépenses avancés par votre contradicteur.
- Les frais de déplacement et les éventuels frais de postulation de votre avocat (s'il n'est pas inscrit au barreau du tribunal saisi).
- Les frais engagés sans notre accord préalable écrit sauf situation d'urgence avérée.
- Les honoraires de consultation sauf les situations décrites dans le paragraphe « Arbitrage ».
- Les honoraires de résultat.
- Les frais de traduction.
- Les litiges concernant votre Responsabilité civile lorsqu'elle est recherchée et lorsqu'elle est couverte par un contrat d'assurance (ou aurait dû l'être) en vertu d'une obligation légale d'assurance. En cas de contradiction d'intérêts avec votre assureur, notre garantie interviendra pour la sauvegarde de vos droits.
- Les litiges dont le fait générateur est survenu soit avant la prise d'effet du contrat, soit après la prise d'effet de la résiliation, soit au cours d'une période de suspension des garanties.
- Les litiges dont le fait générateur a pour origine un lien contractuel.
- Les litiges impliquant un véhicule terrestre à moteur soumis à l'obligation d'assurance, hormis le cas où la personne assurée par le présent contrat est piétonne ou transportée par un véhicule à 2 ou 3 roues, non soumis à obligation d'assurance. .../...

## CE QUI EXCLU (SUITE)

- Les litiges concernant les problèmes de mitoyenneté, bornage, voisinage.
- Les recours à la suite d'actes médicaux.
- Les litiges que vous rencontrez avec Sogessur ou avec les sociétés du Groupe Société Générale à quelque titre que ce soit.
- Les litiges mettant en cause une assurance de responsabilité civile professionnelle.
- Votre défense pénale en raison de faits ou de situations décrits au chapitre « Exclusions communes » à toutes les garanties (page 31).

## Subrogation

Vous nous accordez contractuellement le droit de récupérer en vos lieu et place auprès du tiers, les frais réglés au cours de la procédure judiciaire : frais d'avocat ou d'appel, frais de commissaire de justice, frais d'expertise judiciaire (article L 121-12 du Code des assurances).

De la même façon, nous récupérons auprès du tiers, l'indemnité visant à compenser les honoraires que nous avons réglés à votre avocat (article 700 du Code de Procédure Civile, article 475-1 du Code de Procédure Pénale ou article L 761-1 du Code de Justice administrative ou leurs équivalents à l'étranger).

Si vous avez payé personnellement des honoraires à votre avocat, l'indemnité visée ci-dessus vous revient prioritairement à hauteur de votre règlement.

Si la juridiction saisie ne vous donne pas gain de cause, nous conservons à notre charge les frais et honoraires que nous avons réglés à votre avocat, votre commissaire de justice ou à l'expert judiciaire.

## Arbitrage

Conformément aux dispositions de l'article L 127-4 du Code des assurances, en cas de désaccord entre vous et nous sur l'opportunité d'engager ou de poursuivre une action, le différend pourra être soumis à une tierce personne désignée d'un commun accord ou à défaut par le Président du Tribunal Judiciaire, statuant en la forme des référés. Les frais exposés pour la mise en oeuvre de cette faculté sont à notre charge.

Toutefois, le Président du Tribunal Judiciaire peut en décider autrement si vous avez mis en oeuvre cette procédure d'une manière abusive.

Si, contre notre avis ou celui de l'arbitre, vous engagez à vos frais une procédure et obtenez une solution plus favorable que la nôtre, nous vous remboursons, sur justification et dans la limite de la garantie, les frais que vous aurez exposés et dont le montant n'aura pas été mis à la charge de votre contradicteur.

# Les Plus produit

## Le bâtiment assuré est en cours de construction

**Vous avez souscrit une formule Confort, Optimale ou Investisseur, en qualité de propriétaire**

Lorsque le bâtiment désigné dans les Conditions Particulières est en cours de construction, nous vous garantissons gratuitement à partir du moment où il est clos et couvert, contre les événements suivants :

- Responsabilité civile propriétaire d'immeuble,
- Incendie et événements assimilés,
- Dégâts des eaux et gel,
- Événements climatiques,
- Attentats ou actes de terrorisme,
- Catastrophes naturelles ou technologiques.

Pour bénéficier de cette garantie, les travaux doivent être entièrement exécutés par des professionnels du bâtiment.

**Cette garantie ne s'applique pas dans le cadre de travaux d'agrandissement et pour les dommages couverts par le contrat d'assurance souscrit par les professionnels du bâtiment en leur qualité de maître d'œuvre.**

À partir de la date d'entrée dans les lieux indiquée dans vos Conditions Particulières, toutes les autres garanties de votre contrat s'appliquent et le contenu est assuré.

## Le bâtiment assuré fait l'objet d'un financement pour acquisition auprès de Société Générale

Si un sinistre lourd et garanti touche le bâtiment assuré, nous prenons en charge vos mensualités de prêt immobilier souscrit auprès de Société Générale et affecté à son acquisition, pendant le temps nécessaire à la remise en état des locaux sinistrés, et au maximum 12 mensualités à compter de la date du sinistre.

Un sinistre lourd est un sinistre occasionnant des dommages matériels dépassant 20% de la valeur totale des biens assurés, à dire d'expert.

**A titre d'exemple** : La valeur totale de vos biens assurés à dire d'expert (Bâtiment + contenu) est de 200 000€.

Votre sinistre sera considéré comme lourd si l'évaluation de l'expert représente 20 % ou plus de la valeur totale des biens assurés (20% x 200 000 = 40 000€).

Votre sinistre a été évalué par l'expert à 50 000€.

Ce sinistre est identifié comme sinistre lourd puisque son évaluation représente 25% de la valeur totale des biens assurés, donc supérieure au seuil de 20%.

## Vos travaux sur le bâtiment assuré font l'objet d'un financement en cours auprès de Société Générale

Si un sinistre lourd et garanti touche le bâtiment assuré, nous prenons en charge vos mensualités de prêt souscrit auprès de Société Générale et affecté à la réalisation de travaux dans ou sur ce bâtiment, pendant le temps nécessaire à la remise en état des locaux sinistrés, et au maximum 12 mensualités à compter de la date du sinistre.

Un sinistre lourd est un sinistre occasionnant des dommages matériels dépassant 20% de la valeur totale des biens assurés, à dire d'expert.

(Voir l'exemple dans le paragraphe précédent).

Les mensualités prises en charge seront celles du prêt susvisé qui vous aura été délivré dans les 30 jours calendaires suivant ou précédant la souscription de votre contrat d'assurance.

## En cas de déménagement

**Si vous avez souscrit une formule Initiale, Confort ou Optimale**

Dans la mesure où nous assurons votre nouvelle habitation, vos garanties sont maintenues à l'ancienne adresse pendant 60 jours à compter de votre entrée dans votre nouveau logement.

## En cas de télétravail

**Si vous avez souscrit une formule Initiale, Confort ou Optimale**

Les garanties du contrat restent acquises dans la limite de leurs conditions d'application, pour toute activité de télétravail exercée au sein du bâtiment assuré, autorisée par votre employeur, sans visite de clientèle, sans stockage de marchandises et sans activité de fabrication ou transformation.

Les dommages subis par le matériel professionnel mis à disposition par l'employeur ou utilisés exclusivement pour l'activité professionnelle de l'assuré sont couverts au titre des événements garantis à concurrence de 1600 euros HT par sinistre.

## Les Packs

### INDEMNISATION DES PACKS

En cas de Catastrophes technologiques, les biens assurés dans le cadre des packs seront indemnisés selon les modalités d'indemnisation spécifiques de la garantie Catastrophes Technologiques précisées page 33.

En cas de Catastrophes naturelles, une franchise sera déduite selon les modalités décrites au paragraphe « franchise » figurant page 34.

Pour les autres garanties, une franchise par sinistre sera déduite : son montant figure dans vos Conditions Particulières. Hormis pour la garantie Catastrophes Technologiques, l'indemnisation se fera, quelle que soit la formule choisie :

- **pour les biens mobiliers**, en valeur de remplacement vétusté déduite,
- **pour les biens immobiliers**, en valeur de reconstruction au jour du sinistre vétusté déduite. Sur présentation de justificatifs, dans un délai de 2 ans à compter de la date de survenance du sinistre, nous prenons en charge la vétusté dans la limite de 30% (Cf. exemple page 32).

## Le Pack Piscine et Spa

**Extension des garanties dommages à votre piscine, spa, jacuzzi lorsque ce pack est souscrit.**

### Ce qui est garanti

#### ■ Les dommages :

- aux bassins construits et/ou installés par un professionnel et situés à l'adresse de l'habitation désignée dans les Conditions Particulières,
- à la couverture (enrouleurs électriques ou mécaniques, couvertures isothermes, bâches),
- aux éléments de sécurité de votre piscine que sont les barrières de clôture, le rideau couverture et le système d'alarme de votre piscine lorsqu'ils respectent les normes en vigueur,
- au matériel lié au fonctionnement de votre piscine, y compris le matériel électrique, lorsqu'il est intégré à la construction de la piscine, enterré ou situé dans un local clos, couvert et fermé à clé.

#### ■ Causés à l'occasion :

- d'un incendie et événements assimilés,
- d'un dommage électrique (si cette garantie est également souscrite),
- d'une tempête,
- d'une chute de grêle ou de neige,
- d'un bris de glace,
- d'une catastrophe naturelle (hors sécheresse et/ou réhydratation des sols),
- d'une catastrophe technologique.

## MONTANTS MAXIMUMS DE LA GARANTIE

- Dommages au bassin : 45 000 euros TTC,
- Dommages au matériel de fonctionnement : 3 000 euros TTC,
- Dommages aux couvertures : 7 600 euros TTC,
- Vétusté : 12% par an sur les biens mobiliers avec un maximum de 80%.

**A titre d'exemple** : Vous avez acheté une pompe pour votre piscine (matériel de fonctionnement) il y a 2 ans au prix de 400€. Le calcul de la vétusté est le suivant:  $12\% \times 2$  (taux de vétusté x le nombre d'années) = 24%.

Votre indemnisation sera égale à la valeur d'achat vétusté déduite soit  $400\text{€} - (24\% \times 400) = 304\text{€}$  avant déduction de la franchise.

## CE QUI EXCLU

Outre les exclusions communes figurant page 31 :

- Le matériel d'éclairage et de sonorisation.
- Les jeux, les toboggans, dôme gonflable et couverture en verre ordinaire.
- Le vol et les actes de vandalisme.
- La perte d'eau,
- les piscines à usage autre que privatif.

## Le Pack Loisirs

### Ce qui est garanti

#### ■ Les dommages :

- aux instruments de musique dont vous êtes propriétaire ou qui ont été loués à un conservatoire, une école ou un magasin de musique,
- aux bicyclettes, aux vélos à assistance électrique et aux matériels de sport dont vous êtes propriétaire.

#### ■ Causés à l'occasion :

- d'un accident,
- d'un vol de ces biens.

## MONTANTS MAXIMUMS DE LA GARANTIE

- Dommages matériels : 2 500 euros TTC par sinistre et par an. L'application de cette clause ne pourra intervenir que dans la mesure où elle n'aura pas déjà été mise en jeu dans les 12 mois précédant le sinistre.

- Vétusté : 12% par an sur le mobilier avec un maximum de 80%.

**A titre d'exemple** : Vous avez acheté un vélo à assistance électrique à 2 600 € il y a 2 ans.

Le calcul de la vétusté est le suivant:  $12\% \times 2$  (taux de vétusté x le nombre d'années) = 24%.

Votre indemnisation sera égale à la valeur d'achat vétusté déduite soit  $2\,600\text{€} - (24\% \times 2\,600) = 1\,976\text{€}$  avant déduction de la franchise.

## CE QUI EXCLU

Outre les exclusions communes figurant page 31 :

- Les sacs de sport, le matériel de pêche et de chasse.
- Les accidents survenus lors de compétitions.
- La disparition à la suite d'un prêt à un tiers.
- Le vol des accessoires des bicyclettes et ceux des vélos à assistance électrique.
- Le vol de bicyclettes ou des vélos à assistance électrique non attachés à un point fixe (y compris lorsqu'ils sont entreposés dans un local collectif).
- Le vol des batteries seules des vélos à assistance électrique.
- Les dommages survenant lorsque le matériel est confié à un professionnel pour entretien et réparation.
- Les dommages aux biens lorsqu'ils sont utilisés, à titre professionnels, c'est à dire moyennant rémunération.
- Les dommages résultant d'un vice caché, des variations de température ou d'hygrométrie.
- Les dommages ou vol des accessoires de sonorisation.
- Les éraflures ou défaut d'aspects des biens assurés.
- Les dommages ou vol n'atteignant que les cordes, peaux, boyaux, pédales, crins des archers, clés et tendeurs de cordes ainsi que les étuis, boîtiers, sacoches, housses renfermant l'instrument.

## Le Pack Jardin

Extension de garanties dommages aux équipements de votre jardin définis ci-dessous, lorsque ce pack est souscrit.

### Ce qui est garanti

#### ■ Les dommages :

- aux marquises, stores et pergolas,
- aux abris de jardin, préaux et carports,
- aux mobiliers de jardin,
- aux installations maçonnées extérieures,
- aux serres,
- aux clôtures extérieures non maçonnées, en bois, en métal ou en PVC, situés à l'adresse du bâtiment d'habitation mentionnée dans les Conditions Particulières.

■ Est également garanti, le remboursement des frais de dessouchage, débitage et enlèvement des arbres se trouvant dans l'enceinte de la propriété à moins de 50 mètres des bâtiments assurés.

#### ■ Causés à l'occasion :

- d'un incendie et événements assimilés,
- d'une tempête,
- d'une chute de grêle ou de neige,
- d'une catastrophe naturelle (hors sécheresse et/ou réhydratation des sols) ou technologique.

## MONTANTS MAXIMUMS DE LA GARANTIE

- 5 000 euros TTC par an.

- Vétusté : 12% par an sur les biens mobiliers avec un maximum de 80%.

(Voir l'exemple cité dans le paragraphe «Le Pack Loisirs»).

## CE QUI EXCLU

Outre les exclusions communes figurant page 31 :

- Les serres d'une surface au sol supérieure à 30 m<sup>2</sup>
- Les dommages aux matériels de chauffage, de fonctionnement, et aux cultures des serres.
- Les dommages aux serres utilisées pour des activités professionnelles.
- Les dommages aux clôtures végétales.

## Le Pack Environnement

Extension de garanties dommages aux installations environnementales citées ci-dessous lorsque ce pack est souscrit.

### Ce qui est garanti

#### ■ Les dommages :

- aux panneaux solaires, photovoltaïques,
- aux installations de géothermie,
- aux éoliennes,
- aux pompes à chaleur,
- aux récupérateurs d'eau de pluie, situés à l'adresse du bâtiment d'habitation mentionnée dans les Conditions Particulières.

#### ■ Causés à l'occasion :

- d'un incendie et événements assimilés,
- d'un bris de glace,
- d'une tempête,
- d'une chute de grêle ou de neige,
- d'une catastrophe naturelle (hors sécheresse et/ou réhydratation des sols) ou technologique.

## MONTANTS MAXIMUMS DE LA GARANTIE

50 000 euros TTC par an.

## CE QUI EXCLU

Outre les exclusions communes figurant page 31 :

- Les dommages résultant d'un vice caché ou de construction.

## Responsabilité civile Plus

Extension de la garantie Responsabilité civile de particulier lorsque ce pack est souscrit pour les activités suivantes, identifiées dans vos Conditions Particulières.

### Location de chambres d'hôtes

#### Vos déclarations

- Vos chambres d'hôtes sont situées à l'adresse de votre propre résidence principale, figurant aux Conditions Particulières,
- Votre résidence ne comporte pas plus de 5 chambres d'hôtes.

Définition des locataires : toute personne ayant loué l'une de vos chambres d'hôtes.

#### Ce qui est garanti

- Les dommages accidentels causés aux biens des locataires.
- Les dommages accidentels causés aux locataires suite à une intoxication alimentaire à l'occasion de repas ou boissons que vous pourriez servir à titre onéreux.

#### MONTANTS MAXIMUMS DE LA GARANTIE

- Dommages matériels : 5 000 euros TTC.
- Dommages corporels : 4 575 000 euros TTC.

#### CE QUI EXCLU

Outre les exclusions communes figurant page 31 et les exclusions de la garantie Responsabilité civile de particulier page 23 :

- Les dommages causés par accidents aux objets de valeur des locataires.
- Les dommages aux véhicules terrestres à moteur des locataires et à leur contenu.

### Détention de chevaux, ânes ou poneys

#### Vos déclarations

- Vous ne possédez pas plus de 2 équidés (cheval, poney ou âne).
- Vous êtes propriétaire de ces animaux pour votre usage exclusivement privé.
- Ces animaux sont gardés sur un terrain clos.

#### Ce qui est garanti

- Les dommages matériels ou corporels causés à des tiers par des équidés dont l'assuré est propriétaire.

#### MONTANTS MAXIMUMS DE LA GARANTIE

- Dommages matériels : 250 000 euros TTC.
- Dommages corporels : 4 575 000 euros TTC.

#### CE QUI EXCLU

Outre les exclusions communes figurant page 31 et les exclusions de la garantie Responsabilité civile de particulier page 23 :

- Les dommages subis par le propriétaire et par toutes les personnes vivant dans l'habitation, par le cavalier ou le conducteur de l'attelage.
- Les dommages survenant à l'occasion de courses, de compétitions nécessitant une autorisation préalable ou soumises à une obligation d'assurance.
- Les dommages provoqués par le cheval monté par un cavalier de moins de 8 ans non accompagné d'un adulte.
- La responsabilité encourue en qualité de loueur de chevaux.

### Activité d'assistante maternelle

#### Vos déclarations

- Vous, ou une des personnes assurées par le contrat, exercez la profession d'assistante maternelle agréée par la législation en vigueur pour 4 enfants maximum,
- La garde concerne 4 enfants maximum.

#### Ce qui est garanti

- Les dommages corporels que vous causez aux enfants gardés pendant l'exercice de votre fonction.
- Les dommages matériels et corporels causés par ces enfants à autrui.

#### MONTANTS MAXIMUMS DE LA GARANTIE

- Dommages matériels : 250 000 euros TTC.
- Dommages corporels : 4 575 000 euros TTC.

#### CE QUI EXCLU

Outre les exclusions communes figurant page 31 et les exclusions de la garantie Responsabilité civile de particulier page 23 :

- Les dommages résultant d'un acte de maltraitance défini à l'article L119-1 du Code de l'action sociale et des familles.
- Toute autre activité professionnelle de garde d'enfants qui n'est pas de l'assistante maternelle.

# Les Exclusions communes

En complément des exclusions propres à chaque garantie, votre contrat ne couvre pas les dommages :

- Intentionnellement causés ou provoqués par l'assuré ou avec sa complicité,
- Relevant de la législation sur la construction ou la rénovation des bâtiments,
- Relevant de l'assurance Dommages ouvrage,
- Causés par une guerre étrangère, ou une guerre civile,
- Causés par les tremblements de terre, les éruptions volcaniques et/ou limniques, l'action de la mer, les séismes sous-marins, les mouvements et/ou glissements de terrain, les coulées de boue, les chutes de pierres, de météorites et/ou d'objets célestes, sauf si ces événements sont déclarés «Catastrophes naturelles»,
- Causés par la désintégration du noyau atomique, la radioactivité, la transmutation d'atome, à l'exception des dommages causés aux biens par un attentat ou un acte de terrorisme,
- Causés ou aggravés ou en relation, de manière directe ou indirecte, avec une maladie transmissible. On entend par maladie transmissible, toute maladie qui peut être transmise d'un organisme à un autre organisme par le vecteur de toute substance ou agent.
- Sont exclues de la garantie, sauf cas de force majeure, les conséquences d'un sinistre si les causes d'un précédent sinistre n'ont pas été supprimées, réparées ou remises en conformité. Cette exclusion s'applique lorsque les deux conditions suivantes sont réunies :
  - Les causes du sinistre précédent ont été identifiées et portées à la connaissance de l'assuré,
  - Le fait de ne pas avoir supprimé ces causes est directement à l'origine du nouveau sinistre.
- Les pertes pécuniaires résultant de l'application d'une franchise, d'une règle proportionnelle de cotisation, d'une insuffisance de garantie, d'une non garantie,
- Les honoraires de l'expert ayant procédé aux opérations d'expertise pour votre compte et les frais d'établissement de devis,
- Les dommages résultant d'une installation non conforme aux prescriptions et recommandations du fabricant ou du poseur des matériels électroniques, HI-FI, vidéo et informatiques,
- Les dommages de toute nature aux données sur tous supports informatiques (y compris en cours de transmission et de traitement), ainsi que les atteintes à l'authenticité, l'intégrité ou la confidentialité de ces informations et/ou données ainsi que leurs conséquences immatérielles et financières.
- Les frais de dépollution et de désamiantage sauf lorsqu'ils relèvent de la garantie Catastrophes Technologiques et à l'exception des frais de décontamination pris en charge au titre de la garantie attentat et acte de terrorisme.

# Les dispositions en cas de sinistre

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

Pour déclarer votre sinistre, appelez :

**Allô Sinistres :**

 **N°Cristal** 0 969 327 326

APPEL NON SURTAXE

Lundi et mardi de 8h30 à 18h, mercredi, jeudi et vendredi de 9h à 18h, samedi de 9h à 13h et de 14h à 17h.

Nous vous aiderons à formuler votre déclaration de sinistre et prendrons ensemble, chaque fois que cela sera nécessaire, les premières mesures indispensables (expertises, réparations).

Vous pouvez également nous faire votre déclaration de sinistre par écrit.

En respectant les délais et formalités indiqués dans le tableau page suivante, vous adresserez l'ensemble des pièces de votre dossier à :

SOGESSUR - Service Indemnisation  
TSA 91102 - 92894 Nanterre cedex 9

Pour vous assister en cas d'urgence appelez 24h/24, 7j/7 :  
**Mondial Assistance**

- Depuis la France : **01 40 25 50 01\*** (Appel non surtaxé)

- Depuis l'étranger : **+33 1 40 25 50 01** (PCV accepté)

Mondial Assistance intervient sur simple appel téléphonique 24h/24, 7j/7.

**Accès sourds et malentendants :**

<https://accessibilite.votreassistance.fr> (24h/24)

\* Pour les tarifs, se reporter page 4.

Mondial Assistance vous fournira l'aide d'urgence et les prestations décrites dans la Convention d'Assistance (page 41).

## ATTENTION :

- Si le sinistre n'est pas déclaré dans les délais prévus, sauf cas fortuit ou de force majeure, il y a déchéance du droit à indemnité, si nous établissons que ce retard nous a causé un préjudice.
- Vous perdez également tout droit à garantie si vous faites, en connaissance de cause, de fausses déclarations sur la nature, les causes, les circonstances ou les conséquences d'un sinistre.

Par ailleurs, la garantie est sans effet lorsqu'une interdiction de fournir un contrat ou un service d'assurance s'impose à nous du fait de sanction, restriction, embargo total ou partiel ou prohibition prévus par les lois et règlements.

En cas de mesure de gel des avoirs vous concernant, votre indemnisation ne pourra intervenir qu'après autorisation spécifique de l'Administration fiscale française.

## Assurances cumulatives

Si vous avez contracté, sans fraude, plusieurs assurances pour un même risque, vous pouvez vous adresser à l'assureur de votre choix dans la limite des garanties prévues par le contrat.

## Les délais de déclaration de sinistre et les premières formalités

■ Le tableau suivant précise les délais et formalités à respecter selon la nature de votre sinistre.

Nature des sinistres	Délai de déclaration	Formalités
<b>Vol</b> (si vous avez souscrit les formules <b>Initiale avec Vol, Confort, Optimale</b> ) <b>Détériorations suite à vol ou à vandalisme</b>	Nous déclarer le sinistre dans les 2 jours ouvrés suivant la date où vous avez connaissance du sinistre.	<b>En cas de vol et détériorations suite à vol ou à vandalisme :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Déposez plainte auprès du commissariat de police ou à la gendarmerie,</li><li>• Nous fournir le certificat de dépôt de plainte.</li></ul>
<b>Catastrophes naturelles</b>	Nous déclarer tout sinistre susceptible de faire jouer la garantie dès que vous en avez connaissance et au plus tard dans les 30 jours après la publication de l'arrêté de reconnaissance de l'état de Catastrophe naturelle.	<b>Pour tout sinistre :</b> Précisez lors de votre déclaration, la date, le lieu, les circonstances, les causes connues ou supposées du sinistre, la nature et le montant approximatif des dommages.  Transmettez dès réception tous les documents nécessaires à l'expertise ou concernant le sinistre (lettre, convocation, assignation...).
<b>Dans tous les autres cas</b>	Nous déclarer le sinistre dans les 5 jours ouvrés suivant la date où vous avez connaissance du sinistre.	

## L'indemnisation des dommages

### Franchise

• Pour les garanties Incendie et événements assimilés, Dommages électriques, Événements climatiques, Dégâts des eaux et gel, Vol, Détériorations suite à vol, Bris de glaces, Attentats ou actes de terrorisme, Responsabilité Civile, le montant de la franchise est indiqué dans vos Conditions Particulières.

• Pour la garantie Catastrophes Naturelles, vous conservez à votre charge une partie de l'indemnité due après sinistre pour laquelle vous vous interdisez de contracter une assurance. Pour les biens à usage d'habitation ou autres biens à usage non professionnel, le montant de la franchise est fixé à 380 euros, 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 euros.

Pour les biens à usage professionnel, le montant de la franchise est égal à 10% du montant des dommages matériels directs non assurables subis par l'assuré, par établissement et par événement, sans pouvoir être inférieur à un minimum de 1 140 euros.

**A titre d'exemple :** Vos biens à usage professionnel ont été endommagés par une Catastrophe Naturelle. Les dommages ont été évalués à 10 000€.

Le calcul de la franchise est le suivant: 10% x 10 000 (montant de la franchise x montant des dommages matériels directs) = 1 000€. Puisque le montant de la franchise ne peut pas être inférieur à 1 140€, c'est ce dernier montant qui sera appliqué.

• Pour les sinistres Catastrophes Technologiques, aucune franchise n'est applicable.

## Modalités d'indemnisation pour toutes les garanties hormis pour la garantie Catastrophes Technologiques

### ■ Modalités d'indemnisation des dommages concernant le bâtiment ou les aménagements immobiliers

Les indemnités que nous vous verserons ne pourront excéder les pertes que vous avez réellement subies, ainsi que les montants prévus pour chaque garantie, sous déduction des franchises applicables.

- Si vous reconstruisez ou réparez, dans un délai de 2 ans à compter de la date du sinistre, sur le même emplacement, ou si cette reconstruction est empêchée par une décision administrative devenue définitive, nous vous réglerons sur la base du coût de reconstruction au jour du sinistre, déduction faite de la vétusté, dans la limite de la valeur économique de votre bien. Si le montant des travaux réellement effectués est supérieur à la valeur économique de votre bien, nous vous réglerons le complément sur présentation des justificatifs de reconstruction réalisée. Toutefois, la vétusté que nous prenons en charge ne peut excéder 30% de la valeur de reconstruction.

**Cependant, vous ne bénéficierez pas de ce complément d'indemnisation pour :**

- Les bâtiments à usage d'habitation pour lesquels les contrats de fourniture d'eau ou de gaz ou d'électricité étaient suspendus ou inexistantes au jour du sinistre,
  - Les bâtiments de plus de 20 ans d'âge séparés de l'habitation principale,
  - Les piscines ou les murs de clôture ou les murs de soutènement de l'habitation principale, de plus de 20 ans d'âge,
  - Les bâtiments qui ne sont pas entièrement clos ou couverts,
  - Les bâtiments contaminés suite à un attentat ou acte de terrorisme.
- Si vous ne reconstruisez pas sur le même emplacement, ou si vous ne reconstruisez pas ou ne réparez pas, dans un délai de 2 ans à compter de la date du sinistre, nous vous réglerons sur la base du coût de reconstruction au jour du sinistre, déduction faite de la vétusté, dans la limite de la valeur économique de votre bien.
- **Cas particuliers**
    - **Bâtiment frappé d'expropriation avant sinistre :**  
L'indemnité est limitée à la différence entre la valeur d'expropriation fixée avant le sinistre et celle retenue après le sinistre, déduction faite de la valeur du terrain nu et viabilisé.
    - **Bâtiment destiné à la démolition :**  
L'estimation des dommages est établie d'après la valeur des matériaux évalués comme matériaux de démolition.

- Pour les aménagements immobiliers  
Nous vous indemnisons d'après le coût des travaux au jour du sinistre, déduction faite de la vétusté. Si les travaux sont réalisés dans un délai de 2 ans à compter de la date du sinistre, nous vous réglerons la part correspondante à la vétusté, sur présentation des justificatifs. Toutefois la vétusté que nous prenons en charge ne peut excéder 30% du montant des travaux.

- Pour la garantie Catastrophes Naturelles  
Dans le cas des sinistres causés par le phénomène de sécheresse-réhydratation des sols, l'assureur communique le rapport d'expertise définitif relatif au sinistre déclaré à l'assuré ainsi qu'un compte rendu des constatations effectuées lors de chaque visite.

**Exemple de calcul de la vétusté :** Votre habitation a subi un incendie au 1<sup>er</sup> janvier 2023.

Supposons que la valeur de reconstruction au jour du sinistre est évaluée à 200 000€, que le taux de vétusté est de 25%, que la valeur économique du bien est de 160 000€ et que le montant des travaux réellement effectués est de 180 000€.

Le calcul de l'indemnité initiale (qui ne peut dépasser la valeur économique du bien) est le suivant : 200 000 - 50 000 (valeur de reconstruction au jour du sinistre - vétusté) = 150 000€. L'assureur verse l'indemnité complémentaire à hauteur du montant des travaux réalisés mais dans la limite de la valeur économique du bien. Le calcul de l'indemnité complémentaire est le suivant: 160 000 - 150 000 (valeur économique du bien - l'indemnité initiale) = 10 000€.

### ■ Modalités d'estimation de l'indemnisation du contenu assuré de votre habitation

- Il vous appartient de prouver l'existence des biens sinistrés, la date et la valeur d'achat de ces biens,
- L'âge des biens sinistrés est calculé à compter de leur date d'achat à neuf,
- Le coût de réparation, de remplacement à l'identique ou à l'équivalence ainsi que la vétusté et la valeur résiduelle sont estimés à dire d'expert, sauf stipulation contraire,
- Le matériel acheté neuf ou d'occasion, pour lequel vous n'apportez pas la preuve de la date d'achat à neuf, est réputé avoir plus de 10 ans d'âge,
- Lorsque le bien assuré n'est pas réparable, son indemnisation correspondra à son coût de remplacement à l'identique ou à l'équivalence évalué par une expertise ou par le service indemnisation au jour du sinistre, déduction faite, le cas échéant, de la vétusté en fonction de la formule ou option souscrite.

Ces modalités sont applicables si vous avez souscrit les clauses Locataire meublé ou Propriétaire meublé.

### • Pour les garanties autres que la garantie Dommages électriques :

	Âge du bien	Formules Initiale et Confort	Formule Confort avec option Dommages électriques et Valeur à neuf	Formule Optimale
Informatique HI-FI Vidéo Électroménager	Moins de 2 ans	Valeur de remplacement vétusté déduite	Valeur de remplacement à neuf	Valeur de remplacement à neuf
	De 2 à 4 ans	70% de la valeur de remplacement à neuf*	70% de la valeur de remplacement à neuf*	Valeur de remplacement à neuf
	De 4 à 6 ans	50% de la valeur de remplacement à neuf*	50% de la valeur de remplacement à neuf*	50% de la valeur de remplacement à neuf*
	De 6 à 10 ans	30% de la valeur de remplacement à neuf*	30% de la valeur de remplacement à neuf*	30% de la valeur de remplacement à neuf*
	Supérieur à 10 ans	10% de la valeur de remplacement à neuf*	10% de la valeur de remplacement à neuf*	10% de la valeur de remplacement à neuf*

	Âge du bien	Formules Initiale et Confort	Formule Confort avec option Dommages électriques et Valeur à neuf	Formule Optimale
<b>Autres biens</b>	Moins de 6 ans	Valeur de remplacement vétusté déduite	Valeur de remplacement vétusté déduite	Valeur de remplacement à neuf
	Supérieur à 6 ans			Valeur de remplacement vétusté déduite

\***A titre d'exemple** : Vous avez souscrit une Formule Initiale et avez acheté un ordinateur portable il y a 3 ans à 700€. Il est volé dans votre habitation.

Le calcul de votre indemnité est le suivant:  $70\% \times 700$  (taux contractuel de la valeur de remplacement à neuf x valeur d'achat) = 490€ avant déduction de la franchise.

**Cas particulier des objets de valeur** : Ces objets sont indemnisés d'après leur coût de remplacement en salle de vente publique ou à défaut d'après la valeur d'un bien identique chez un négociant faisant commerce de choses semblables.

Toutefois, s'ils ont été achetés depuis moins de 2 ans, ils sont indemnisés à leur prix d'achat sur présentation de la facture, si ce prix est supérieur à la valeur décrite ci-dessus.

• **Pour la garantie Dommages électriques :**

	Âge du bien	Formule Confort avec option Dommages électriques et Valeur à neuf	Formule Optimale
<b>Informatique HI-FI Vidéo Électroménager</b>	Moins de 2 ans	Valeur de remplacement à neuf	Valeur de remplacement à neuf
	De 2 à 4 ans	50% de la valeur de remplacement à neuf	Valeur de remplacement à neuf
	De 4 à 6 ans	50% de la valeur de remplacement à neuf	50% de la valeur de remplacement à neuf
	Supérieur à 6 ans	10% de la valeur de remplacement à neuf	10% de la valeur de remplacement à neuf

■ **Justificatifs**

Il vous appartient de justifier l'existence et la valeur des biens endommagés ; ils seront évalués par le service Indemnisation ou par expertise.

• **Les originaux suivants prouvent l'existence et la valeur des biens sinistrés :**

- facture d'achat établie au nom de l'assuré. Les objets achetés hors de l'union européenne doivent faire l'objet d'un justificatif de passage à la douane,
- descriptif ou estimation par un professionnel, antérieur au sinistre,
- bordereau d'achat délivré à l'occasion d'une vente aux enchères publiques.

• **Les originaux suivants prouvent l'existence des biens sinistrés :**

- acte notarié,
- certificat d'authenticité établi par un professionnel,
- certificat de garantie avec le nom de l'assuré,
- facture et devis de restauration.

• **L'existence et la valeur d'un bien sinistré rattachées à toute autre pièce justificative, notamment les photographies ou les tickets de caisse, sont laissées à la libre appréciation de l'expert.**

En cas de désaccord sur l'évaluation proposée, vous avez la possibilité de recourir à un arbitrage amiable. Le différend peut alors être soumis à deux experts, l'un désigné par vous, l'autre par nous. Si ces derniers ne parviennent pas à un accord, ils peuvent faire appel à un tiers expert, choisi conjointement ou désigné par voie judiciaire.

Les honoraires des experts sont à la charge de chaque partie, et ceux du tiers expert sont partagés par moitié.

Cette procédure d'arbitrage est facultative, elle n'exclut pas les autres voies de recours à votre disposition prévues au contrat.

**Modalités d'indemnisation spécifiques de la garantie Catastrophes Technologiques**

Nous interviendrons pour prendre en charge la réparation intégrale des biens immobiliers (biens à usage d'habitation ou placés dans des locaux à usage d'habitation situés en France) désignés à l'article L 128-2 du Code des assurances dont vous êtes propriétaire, sans plafond ni déduction de franchise.

Lorsque l'ampleur des dégâts subis par votre bien immobilier rend impossible sa réparation, nous verserons une indemnité vous permettant de recouvrer dans un secteur comparable la propriété d'un bien immobilier de consistance et de confort équivalents.

Pour les biens mobiliers, nous prenons en charge le coût de leur réparation, si celle-ci est possible, ou, à défaut leur valeur de remplacement sans application de vétusté et sans déduction de franchise, dans les limites des capitaux assurés au contrat.

**Les biens à usage professionnel placés dans les locaux à usage d'habitation ne sont pas indemnisables.**

• **Justificatifs spécifiques à la garantie Catastrophes Technologiques**

Vous devez établir un descriptif des dommages que vous avez subis. Lorsque le montant des indemnités est inférieur à 2 000 euros\*, vous êtes présumé avoir subi les dommages mentionnés au descriptif et les indemnités sont présumées réparer lesdits dommages dans les conditions fixées par les articles L 128-1 à L 128-3 du Code des assurances, même s'il n'a pas été procédé à une expertise.

Lorsque le montant des indemnités est compris entre 2 000 euros\* et 100 000 euros\*, vous êtes présumé avoir subi les dommages mentionnés au descriptif et les indemnités sont présumées réparer lesdits dommages dans les conditions fixées par les articles L 128-1 à L 128-3 du Code des assurances, à condition qu'il ait été procédé au moins à une expertise par un expert désigné par nos soins.

Si le montant des indemnités est supérieur à 100 000 euros\*, une expertise contradictoire devra être organisée entre l'expert de l'assureur du responsable et un expert désigné par nos soins.

\*Les montants des seuils d'indemnisation indiqués ci-dessus sont ceux prévus par le décret d'application du 28 novembre 2005 publié au Journal Officiel du 30 novembre 2005) qui précise les modalités d'application de la loi sur les catastrophes technologiques. Ces seuils sont révisés en fonction des variations de l'indice du coût de la construction publié par l'Insee constatées entre le 30 novembre 2005 et la date de publication de l'arrêté de catastrophe technologique.

## Modalités d'indemnisation spécifiques de la garantie Catastrophes Naturelles

### • Frais de déblai et de démolition

L'indemnisation s'effectue à concurrence des frais occasionnés dans la limite de 8% de l'indemnité vous revenant au titre du bâtiment et du contenu.

### • Frais de relogement

Lorsque le bien sinistré constitue votre résidence principale et qu'il est rendu impropre à l'habitation pour des raisons de sécurité, de salubrité ou d'hygiène à la suite d'une catastrophe naturelle, vous disposez de la prise en charge de vos **frais de relogement d'urgence** au titre de la prestation « Assistance au relogement » prévue dans la Convention d'Assistance (page 43) dans la limite de 5 jours consécutifs à compter de la déclaration de sinistre. L'indemnisation de ces frais s'effectuera dans la limite de 80 euros par jour et par occupant.

Si à l'issue de cette période de 5 jours, votre résidence principale demeure inhabitable, nous prendrons en charge les frais de relogement pendant la durée nécessaire à la remise en état de l'habitation, déterminée si nécessaire par un rapport d'expert, sans dépasser une durée de 6 mois à compter du 1<sup>er</sup> de relogement (prestation « Assistance au relogement » incluse).

Pour les propriétaires assurés occupant leur habitation principale, l'indemnisation s'applique à concurrence de la valeur locative de l'habitation sinistrée, déterminée si nécessaire par un rapport d'expert.

Pour les locataires et les occupants à titre gratuit ayant souscrit un contrat d'assurance couvrant l'habitation principale, l'indemnisation est fixée à concurrence du montant des loyers payés charges incluses de l'habitation sinistrée, ou à défaut de sa valeur locative déterminée si nécessaire par un rapport d'expert.

Pour les locataires dont le bail a pris fin suite au sinistre, l'assureur prend en charge le surcoût engendré par le relogement de l'assuré dans des conditions comparables, par rapport au montant des loyers charges incluses payés au titre de l'habitation sinistrée et dans la limite de trois mois.

### • En cas de sinistre sécheresse - rehydratation de sols :

L'indemnité perçue au titre de la garantie catastrophes naturelles pour les phénomènes de sécheresse - rehydratation des sols doit être utilisée pour la remise en état effective du bien conformément aux recommandations issues du rapport d'expertise. Si le montant des travaux de réparation permettant la remise en état effective du bien est supérieur à la valeur du bien assuré, cette obligation d'utilisation de l'indemnité ne s'applique pas.

Si cette obligation s'applique et que nous ne missionnons pas l'entreprise de réparation, vous devez nous transmettre les factures justifiant la réalisation des travaux de réparation.

Si, dans un délai de 24 mois après votre accord sur la proposition d'indemnisation, éventuellement prorogé de 12 mois lorsque les délais d'obtention des autorisations administratives ou ceux de réalisation des études préalables à l'engagement des travaux le nécessitent, vous n'avez pas engagé les travaux vous permettant de vous conformer à l'obligation d'utilisation, nous pouvons vous mettre en demeure, par lettre recommandée ou par envoi recommandé électronique, de vous conformer, dans un délai que nous déterminons, à vos obligations d'utilisation et de transmission mentionnées à l'alinéa précédent, en tenant compte notamment de l'échéancier de versement de l'indemnité restant à verser, de la nature et de la complexité des travaux de réparation à réaliser. Nous pouvons conditionner le versement du solde de l'indemnité contractuellement due à la transmission des factures. A la réception de ces factures, nous disposons d'un délai 21 jours pour vous verser le solde de l'indemnisation due. A défaut de réception de ces factures, nous pouvons vous demander la restitution de l'acompte de l'indemnité déjà versé.

## Modalités d'indemnisation de la garantie Dommages corporels pour la formule Optimale

Le médecin conseil que nous désignons procède à l'évaluation du préjudice corporel.

Si le seuil de déclenchement de la garantie est atteint, dès que nous connaissons le montant à caractère indemnitaire que vous avez reçu de la part des tiers payeurs un complément indemnitaire vous sera versé, pour qu'au total vous receviez la réparation intégrale des préjudices indemniables au titre du contrat, dans la limite du montant maximum de la garantie par sinistre.

En cas de décès, les bénéficiaires des indemnités sont les ayants droit de la victime.

Si votre responsabilité n'est pas engagée ou ne l'est que partiellement, nous exerçons un recours contre le tiers responsable et versons à titre d'avance l'indemnité due dans les 3 mois après la survenance du sinistre si le montant du préjudice peut être fixé. Dans le cas où le montant du préjudice ne peut être fixé, nous versons une indemnité estimative à titre de provision. Lorsque nous avons versé une avance, nous sommes substitués dans les droits et actions de l'assuré contre tout responsable du sinistre.

## Les délais d'indemnisation

### ■ Le paiement des indemnités

Il est effectué dans les 5 jours suivant l'accord entre les parties ou la notification de la décision judiciaire définitive.

S'il y a opposition de la part d'un tiers, ce délai ne court qu'à partir du jour où cette opposition a été levée.

#### • Dispositions particulières à la garantie Vol

Si vous retrouvez tout ou partie des biens volés, vous devez nous en aviser immédiatement et dans un délai de 30 jours, opter pour l'abandon ou la reprise de ces biens. Si vous optez pour la reprise de ces biens :

- avant le paiement de l'indemnité : vous serez alors remboursé des sommes correspondant aux détériorations qu'ils auraient subies et aux frais de récupération exposés avec notre accord,
- après le paiement de l'indemnité : vous pourrez les reprendre moyennant remboursement des sommes que nous vous avons versées sous déduction des frais de récupération exposés avec notre accord.

#### • Dispositions particulières en cas de catastrophes naturelles

A compter de la réception de la déclaration du sinistre ou de la date de publication, lorsque celle-ci est postérieure, de la décision administrative constatant l'état de catastrophe naturelle, l'assureur dispose d'un délai d'un mois pour informer l'assuré des modalités de mise en jeu des garanties prévues au contrat et pour ordonner une expertise lorsque l'assureur le juge nécessaire. Il fait une proposition d'indemnisation ou de réparation en nature résultant de cette garantie, dans un délai d'un mois à compter soit de la réception de l'état estimatif transmis par l'assuré en l'absence d'expertise, soit de la réception du rapport d'expertise définitif.

A compter de la réception de l'accord de l'assuré sur la proposition d'indemnisation, l'assureur dispose d'un délai d'un mois pour missionner l'entreprise de réparation ou d'un délai de vingt et un jours pour verser l'indemnisation due. A défaut, et sauf cas fortuit ou de force majeure, l'indemnité due par l'assureur porte, à compter de l'expiration de ce dernier délai, intérêt au taux de l'intérêt légal. En tout état de cause, une provision sur les indemnités dues au titre de cette garantie vous est versée dans les 2 mois qui suivent la date de remise de l'état estimatif des biens endommagés ou des pertes subies ou de la date de publication de l'arrêté interministériel constatant l'état de catastrophe naturelle lorsque celle-ci est postérieure.

- **Dispositions particulières en cas de catastrophes technologiques**

L'indemnité vous est versée dans les 3 mois suivant la date à laquelle vous nous avez remis l'état estimatif des biens endommagés ou des pertes subies ou de la date de publication, lorsque celle-ci est postérieure, de la décision administrative constatant l'état de catastrophe technologique. À défaut et sauf cas fortuit ou de force majeure, l'indemnité porte intérêt au taux de l'intérêt légal en vigueur.

### **La subrogation**

---

Nous pouvons récupérer auprès du responsable du sinistre les sommes que nous vous avons payées (article L 121-12 du Code des assurances).

**Si, de votre fait, la subrogation est devenue impossible, notre garantie ne s'applique pas.**

# La vie de votre contrat

## Loi applicable et langue utilisée

Nos relations précontractuelles et contractuelles sont régies par la langue et les lois françaises, notamment le Code des assurances.

Pour les risques situés dans les départements du Haut-Rhin, du Bas-Rhin et de la Moselle, ne sont pas applicables les dispositions (résultant de l'ancienne loi locale) de l'article L 191-7 du Code des assurances, portant sur les intérêts de retard en cas de paiement tardif de l'indemnité de sinistre, et de l'article L 192-3 du Code des assurances relatif à la garantie du vol suite à un incendie.

## La prise d'effet et la durée de votre contrat

Le contrat d'assurance est formé dès l'accord des parties.

Le contrat prend effet à compter des date et heure indiquées dans votre Proposition d'assurance ou vos Conditions Particulières.

En cas de vente à distance, il ne peut prendre effet avant expiration du délai légal de renonciation sauf acceptation expresse de votre part. Ces mêmes dispositions s'appliquent à tout avenant au contrat.

Le contrat est conclu pour la durée indiquée aux Conditions Particulières ou dans votre Proposition d'assurance. Il est reconduit automatiquement chaque année pour une durée d'un an supplémentaire, sauf résiliation par Vous ou par Nous.

## Droit de renonciation

Vous disposez de la faculté de renoncer au contrat lorsqu'il a été conclu dans les conditions d'une vente à distance ou à la suite d'une opération de démarchage à domicile ou sur votre lieu de travail. Le droit de renonciation ne s'applique toutefois pas si vous avez eu connaissance d'un sinistre mettant en jeu les garanties de votre contrat ou avez déclaré un sinistre avant que vous n'exerciez votre droit de renonciation.

Dans le cadre d'une souscription à distance vous disposez d'un délai de 14 jours calendaires révolus pour renoncer à votre contrat. Ce délai commence à courir à compter du jour où vous avez reçu les présentes Conditions Générales et vos Conditions Particulières. Toute 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, a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée ou par envoi recommandé électronique avec demande d'avis de réception pendant le délai de quatorze jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.

Afin de renoncer au contrat, il convient de nous transmettre une lettre recommandée avec demande d'avis de réception suivant modèle ci-après :

« **Je soussigné [nom, prénom] demeurant [adresse du souscripteur] déclare renoncer au contrat d'assurance n° [numéro de contrat figurant sur les Conditions Particulières du contrat] auquel j'avais souscrit le [date de la souscription] .**  
[Date] [Signature du souscripteur] »

Vous devez nous adresser cette lettre à l'adresse suivante :

**Sogessur**

**Monsieur le Directeur de la Relation Client**

**TSA 91102**

**92894 Nanterre Cedex 9**

Vous pouvez également recourir à la fonctionnalité de renonciation accessible depuis le site <https://www.assurances.societegenerale.com> ou le cas échéant, depuis votre espace personnel.

La renonciation entraîne résiliation du contrat à compter de la date de réception de la lettre recommandée ou de votre demande de renonciation effectuée en ligne.

En cas de renonciation, vous n'êtes tenu qu'au paiement de la partie de prime ou de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, cette période étant calculée jusqu'à la date de la résiliation.

## Vos déclarations

### ■ À la souscription du contrat

Vous devez répondre avec exactitude aux questions figurant dans vos Conditions Particulières.

### ■ En cours de vie du contrat

Vous devez nous déclarer les circonstances nouvelles qui ont pour conséquence soit d'aggraver les risques, soit d'en créer de nouveaux et rendent de ce fait inexacts ou caduques les déclarations faites lors de votre souscription et indiquées dans vos Conditions Particulières.

Cette déclaration doit être faite par lettre recommandée dans un délai de quinze (15) jours à partir du moment où vous avez eu connaissance des circonstances nouvelles.

Lorsque les circonstances nouvelles constituent une aggravation du risque (au sens de l'article L.113-4 du Code des assurances) nous pouvons soit résilier le contrat moyennant préavis de dix (10) jours, soit proposer un nouveau montant de cotisation.

Si vous ne donnez pas suite à notre proposition ou si vous refusez expressément le nouveau montant de cotisation, dans le délai de trente jours à compter de la proposition, nous pouvons résilier le contrat au terme de ce délai.

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 résilier le contrat.

En cas de résiliation pour diminution ou aggravation du risque en cours de contrat, nous vous remboursons la portion de cotisation afférente à la période pendant laquelle le risque n'a pas couru.

### ■ À la souscription et en cours de vie du contrat

Vous devez également nous déclarer toute autre assurance souscrite pour des risques garantis par le présent contrat.

Pour toute modification, appelez

**Allô Contrats** au

 N°Cristal 0 969 329 969

APPEL NON SURTAXE

Du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi de 9h à 17h. Ces modifications seront reproduites dans un avenant.

## QUE SE PASSE T-IL EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION ?

Toute réticence, fausse déclaration, omission ou inexactitude, dans les déclarations à la souscription ainsi qu'en cours de vie du contrat, selon qu'elle est intentionnelle ou non, peut nous amener à prendre les sanctions ci-dessous :

- **toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle entraîne la nullité du contrat, conformément aux dispositions de l'article L.113-8 du Code des assurances (le contrat est considéré comme n'ayant jamais existé) ;**
- toute omission ou inexactitude non intentionnelle dans les déclarations entraîne l'application de l'article L.113-9 du Code des assurances :
  - Avant un sinistre, nous procéderons soit à une augmentation de votre cotisation, soit à la résiliation de votre contrat dix jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée. Dans ce dernier cas, nous vous restituerons la part de la cotisation payée pour le temps où l'assurance ne court plus.
  - En cas de sinistre, réduction de l'indemnité en proportion des cotisations payées par rapport aux cotisations qui auraient été dues si les risques avaient été exactement et complètement déclarés.

## Votre cotisation

### ■ Montant de votre prime

Votre cotisation est calculée d'après vos déclarations et en fonction du montant et de la nature des garanties choisies. Son montant est précisé dans votre Proposition d'Assurance ou vos Conditions Particulières à la souscription, puis actualisé tous les ans sur les avis d'échéances.

### ■ Paiement de votre prime

La cotisation ainsi que les frais, taxes et contributions sur les contrats d'assurances sont payables d'avance et selon les modalités indiquées dans vos Conditions Particulières.

**La souscription et la modification du contrat, l'établissement des avis d'échéance, la gestion des impayés ainsi que la suppression d'un risque peuvent donner lieu à la perception de frais accessoires, notamment des frais de gestion.**

### ■ Évolution de votre prime

Nous pouvons être amenés, à l'occasion d'une nouvelle échéance, à majorer votre cotisation en raison de critères économiques, techniques ou individuels (tel que votre sinistralité). Dans ce cas, vous disposez d'un délai d'un mois après avoir pris connaissance de la modification pour résilier le contrat, la résiliation prenant effet un mois après l'envoi de votre demande. A défaut de résiliation, la nouvelle cotisation est considérée comme acceptée de votre part.

La fiscalité, les taxes et les contributions applicables à votre cotisation peuvent également être modifiées par voie législative ou réglementaire. La modification entre en vigueur à l'échéance suivante.

### ■ Que se passe-t-il si vous ne payez pas votre cotisation ?

#### • Mise en Demeure de Payer

Si vous ne réglez pas vos cotisations ou une fraction de vos cotisations dans les dix jours à compter de la date à laquelle elles doivent être payées, nous vous adresserons à votre dernier domicile connu une lettre recommandée valant mise en demeure.

#### • Suspension de votre couverture

Si vous ne vous êtes toujours pas acquitté de votre cotisation, votre couverture est suspendue après une période de 30 jours suivant la date d'envoi de la mise en demeure (le cachet de la poste faisant foi).

Les cotisations ou fractions de cotisations restent dues durant cette période de suspension de vos garanties.

En cas de non-paiement d'une fraction de cotisation annuelle, la suspension produit ses effets jusqu'à l'expiration de la période annuelle considérée et entraîne de plein droit exigibilité immédiate du total des fractions restant dues.

#### • Résiliation de votre contrat

A défaut de régularisation du paiement de vos cotisations votre contrat sera résilié, sans autre avis, au terme d'un délai de 10 jours suivant la période de 30 jours (soit 40 jours après la date d'envoi de la lettre de mise en demeure).

En cas de paiement complet de la cotisation due et des éventuels frais de poursuite et de recouvrement, le contrat suspendu reprend ses effets le lendemain à midi du jour où nous avons reçu le règlement des sommes.

A défaut de paiement de la cotisation annuelle ou fractionnée, celle-ci reste due pour la totalité de la période durant laquelle elle n'a pas été payée et jusqu'au jour de la résiliation du contrat.

### ■ Modification des franchises et plafonds de garantie

Nous pouvons être amenés à modifier à l'échéance annuelle les franchises et les plafonds de garanties de votre contrat. Vous disposez d'un délai d'un mois après avoir pris connaissance de la modification pour résilier le contrat, la résiliation prenant effet un mois après l'envoi de votre demande. A défaut de résiliation, les nouvelles conditions sont considérées comme acceptées de votre part.

**En cas de modification par arrêté ministériel des montants de franchise de la garantie Catastrophes Naturelles, ces montants seront réputés modifiés dès l'entrée en vigueur de cet arrêté.**

## La possibilité de mettre fin à votre contrat

Vous pouvez résilier votre contrat :

- Soit par lettre ou tout autre support durable ;
- Soit par déclaration faite au siège social ou chez le représentant de l'assureur ;
- Soit par acte extra-judiciaire ;
- Soit, lorsque l'assureur propose la conclusion de contrat par un mode de communication à distance, par le même mode de communication ;
- Soit depuis le formulaire en ligne disponible depuis le site : <https://www.assurances.societegenerale.com> ou, le cas échéant, depuis votre espace client particuliers Société Générale.

La résiliation par lettre recommandée électronique se fait via l'adresse électronique suivante :

**moncontrat@SGassurances.com**

La résiliation par lettre recommandée postale se fait à l'adresse suivante :

**SOGESSUR - TSA 91102 - 92894 Nanterre Cedex 9.**

Lorsqu'il est mis fin à votre contrat, la portion de cotisation postérieure à la résiliation ne nous est pas acquise. Elle vous sera remboursée si elle a été payée d'avance.

Cependant, en cas de résiliation suite à non-paiement des cotisations, nous avons droit à cette fraction de cotisation à titre d'indemnité **dans la limite de 6 mois de cotisations.**

Le tableau ci-après précise les conditions de résiliation.

## Les conditions de résiliation

Depuis l'entrée en vigueur du décret relatif aux modalités et conditions d'application de la résiliation d'un contrat d'assurance couvrant les personnes physiques en dehors de leurs activités professionnelles (article L 113-15-2 du Code des assurances), vous pouvez, à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la date de première souscription de ce contrat, le résilier sans frais ni pénalités. La résiliation prend effet un mois après que nous en ayons reçu notification, par lettre ou tout autre support durable.

Dans ce cas, vous n'êtes tenu qu'au paiement de la partie de prime ou de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a été couvert, cette période étant calculée jusqu'à la date d'effet de la résiliation.

Nous vous rembourserons le solde de la cotisation due dans un délai de trente jours à compter de la date d'effet de la résiliation.

À défaut de remboursement dans ce délai, les sommes dues à l'assuré produisent de plein droit des intérêts au taux légal.

Si vous êtes locataire, il appartient à votre nouvel assureur d'effectuer pour votre compte, les formalités nécessaires à l'exercice du droit de résiliation dans les conditions prévues au paragraphe ci-dessus, afin de s'assurer de la permanence de votre couverture d'assurance.

Lorsque sont remplies les conditions de résiliation prévues à l'article L 113-15-2 du Code des assurances, nous appliquons par défaut cet article :

1. Lorsque vous dénoncez la reconduction tacite du contrat en application de l'article L 113-15-1 du Code des assurances postérieurement à la date limite d'exercice du droit de dénonciation du contrat ;
2. Lorsque vous demandez la résiliation du contrat en vous fondant sur un motif légal dont nous constatons qu'il n'est pas applicable ;
3. Lorsque vous ne précisez pas le fondement de votre demande de résiliation.

#### ■ Les différents cas de résiliation

Motif de la résiliation	Qui peut résilier ?	Quand ?	Date d'effet de la résiliation
Tous motifs	Vous	À tout moment à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la date de première souscription de votre contrat	Un mois à compter de la réception de la demande de résiliation
		1 mois avant l'échéance annuelle	À l'échéance annuelle.
		En cas d'envoi de l'avis d'échéance moins de 45 jours avant l'échéance annuelle, dans les 20 jours suivant la date d'envoi de cet avis d'échéance (le cachet de la poste faisant foi).	À l'échéance annuelle si votre demande de résiliation nous parvient avant cette date. La résiliation prend effet le lendemain de la date figurant sur le cachet de la poste ou de la date de notification si votre demande nous parvient après l'échéance annuelle de votre contrat.
	Nous	2 mois avant l'échéance annuelle.	À l'échéance annuelle.
Changement de domicile, de situation ou de régime matrimonial, de profession, retraite ou cessation définitive d'activité professionnelle	Vous	Dans les 3 mois qui suivent l'événement.	1 mois après que nous en ayons reçu notification.
Décès de l'assuré ou vente, donation des biens assurés (transfert de propriété)	L'acquéreur ou l'héritier des biens	À tout moment.	Dès réception de la demande de résiliation.
	Nous	Dans les 3 mois qui suivent la demande de transfert de l'assurance au nom du nouvel acquéreur.	1 mois après l'envoi de notre lettre recommandée.
Augmentation de votre cotisation	Vous	Dans le mois où vous avez eu connaissance de l'augmentation.	1 mois après votre demande.
Résiliation par nous d'un autre de vos contrats après sinistre	Vous	Dans le mois où vous avez eu connaissance de la résiliation du contrat sinistré.	1 mois après votre demande.
Diminution du risque en cours de contrat	Vous	Dès que vous avez eu connaissance de notre refus de réduire la cotisation.	1 mois après votre demande.
Résiliation après sinistre	Nous	Après un sinistre.	1 mois après l'envoi de notre lettre recommandée.
Aggravation du risque en cours de contrat	Nous	Dès que nous en avons connaissance ou 30 jours après la proposition à défaut d'accord.	10 jours après l'envoi de notre lettre recommandée. Au terme du délai de 30 jours.
Non-paiement des cotisations	Nous	Au plus tôt 30 jours après l'échéance.	40 jours suivant l'envoi de la lettre de mise en demeure.
Omission ou inexactitude dans la déclaration du risque	Nous	Dès que nous en avons connaissance, mais avant tout sinistre.	10 jours après l'envoi de notre lettre recommandée.
Perte totale	Résiliation de plein droit		Date de l'événement.
Réquisition			À la date de dépossession.
Retrait de notre agrément			Le 40 <sup>e</sup> jour à midi après la publication au JO de la décision de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution prononçant le retrait.

## Délai de prescription

Le délai de prescription est un délai au-delà duquel il n'est plus possible de se prévaloir d'un droit ou d'introduire une action en justice concernant le contrat d'assurance.

La réglementation précise les délais, le point de départ du délai et les causes d'interruption du délai de la prescription :

- Point de départ et délais de prescription

Le point de départ et les délais de prescription sont encadrés par la réglementation aux articles L.114-1 et suivants du Code des assurances.

Toute action concernant votre contrat et émanant de vous ou de nous, ne peut être exercée que pendant un délai de 2 ans à compter de l'événement à l'origine de cette action.

Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L. 125-1, sont prescrites par 5 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 nous en avons 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 votre action contre nous a pour cause le recours d'un tiers, le délai de prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre vous ou a été indemnisé par vous.

Dans le cadre de la garantie « Dommages corporels », ce délai est porté à 10 ans lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

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 et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre.

L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée :

- par l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation

et

- par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Pour ce dernier cas, l'Assuré peut également effectuer un envoi recommandé électronique avec avis réception.

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont constituées de :

- toute reconnaissance par nous de votre droit à garantie, ou toute reconnaissance de dette de votre part envers nous ;
- toute demande en justice, même en référé, et même portée devant une juridiction incompétente ou même lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure. Cette interruption vaut jusqu'à l'extinction de l'instance mais est non avenue en cas de désistement du demandeur, s'il laisse périmer l'instance ou si sa demande est définitivement rejetée ;
- toute mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou tout acte d'exécution forcée.

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.

## Usufruit, nue-propriété, viager

Lorsque le contrat est souscrit par un usufruitier ou un débi-rentier ou par un nu-propriétaire ou un crédentier, l'assurance porte sur l'entière propriété des locaux assurés. Elle pourra ainsi bénéficier tant à l'usufruitier qu'au nu-propriétaire, tant au débirentier qu'au crédentier.

Le paiement des cotisations ne concerne que le souscripteur qui s'engage personnellement à les acquitter à leur échéance.

En cas de sinistre, l'indemnité ne sera payée qu'après accord de toutes les parties concernées qui s'entendront entre elles pour la part qui revient à chacune. À défaut d'accord, nous serons libérés de notre obligation envers toutes les parties par le simple dépôt à leurs frais du montant de l'indemnité auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations.

En cas d'extinction de l'usufruit ou de la rente viagère et si le nu-propriétaire ou le débirentier acquiert la pleine propriété des locaux assurés, la garantie continue au profit de celui-ci en sa qualité de propriétaire.

Toutefois, si le souscripteur était l'usufruitier ou le crédentier, le contrat pourra être résilié par le propriétaire dans un délai de 3 mois à compter de la date de l'extinction de l'usufruit ou du viager. Dans ce cas, si ledit propriétaire avait acquitté une cotisation venue à échéance, nous lui rembourserions la fraction de cette cotisation correspondant à la période postérieure à la résiliation.

## Créancier hypothécaire

Nous renonçons, à l'égard du créancier hypothécaire dont le nom et l'adresse nous ont été communiqués, à l'application des sanctions prévues aux articles L 113-8 et L 113-9 du Code des assurances en cas de déclarations de risques non conformes à la réalité.

Vous ne bénéficierez pas personnellement de cette renonciation. Si vous ne payez pas la cotisation due, nous mettrons votre créancier en demeure de le faire à votre place par lettre recommandée.

À défaut de paiement par celui-ci, la suspension des garanties lui sera opposable un mois après l'envoi de cette lettre recommandée.

## Fiche d'information relative au fonctionnement des garanties « Responsabilité civile » dans le temps

### Avertissement

La présente fiche d'information vous est délivrée en application de l'article L 112-2 du Code des assurances

Elle a pour objet d'apporter les informations nécessaires à une bonne compréhension du fonctionnement de la garantie de Responsabilité civile dans le temps.

Elle concerne les contrats souscrits ou reconduits postérieurement à l'entrée en vigueur le 3 novembre 2003 de l'article 80 de la loi n° 2003-706. Les contrats souscrits antérieurement font l'objet de dispositions particulières précisées dans la même loi.

### ■ Comprendre les termes

#### Fait dommageable :

Fait, acte ou événement à l'origine des dommages subis par la victime et faisant l'objet d'une réclamation.

#### Réclamation :

Mise en cause de votre responsabilité, soit par lettre adressée à l'assuré ou à l'assureur, soit par assignation devant un tribunal civil ou administratif. Un même sinistre peut faire l'objet de plusieurs réclamations, soit d'une même victime, soit de plusieurs victimes.

#### Période de validité de la garantie :

Période comprise entre la date de prise d'effet de la garantie et, après d'éventuelles reconductions, sa date de résiliation ou d'expiration.

#### Période subséquente :

Période se situant après la date de résiliation ou d'expiration de la garantie. Sa durée est précisée par le contrat. Elle ne peut être inférieure à cinq ans.

Si votre contrat garantit exclusivement votre Responsabilité civile vie privée, reportez-vous au I. Sinon, reportez-vous au I et au II.

### I - Le contrat garantit votre Responsabilité civile vie privée

En dehors de toute activité professionnelle, la garantie est déclenchée par le fait dommageable.

L'assureur apporte sa garantie lorsqu'une réclamation consécutive à des dommages causés à autrui est formulée et que votre

responsabilité ou celle des autres personnes garanties par le contrat est engagée, dès lors que le fait à l'origine de ces dommages est survenu entre la date de prise d'effet et la date de résiliation ou d'expiration de la garantie.

La déclaration de sinistre doit être adressée à l'assureur dont la garantie est ou était en cours de validité au moment où le fait dommageable s'est produit.

## **II - Le contrat garantit la Responsabilité civile encourue du fait d'une activité professionnelle**

Le contrat d'assurance doit préciser si la garantie est déclenchée par le « fait dommageable » ou si elle l'est par « la réclamation ». Lorsque le contrat contient à la fois des garanties couvrant votre Responsabilité civile du fait d'activité professionnelle et des garanties couvrant votre Responsabilité civile vie privée, ces dernières sont déclenchées par le fait dommageable (cf. I). Certains contrats, pour lesquels la loi prévoit des dispositions particulières dérogent cependant à cette disposition ; c'est le cas par exemple en matière d'assurance décennale obligatoire des activités de construction.

### **1. Comment fonctionne le mode de déclenchement par « le fait dommageable » ?**

L'assureur apporte sa garantie lorsqu'une réclamation consécutive à des dommages causés à autrui est formulée et que votre responsabilité ou celle des autres personnes garanties par le contrat est engagée, dès lors que le fait à l'origine de ces dommages est survenu entre la date de prise d'effet et la date de résiliation ou d'expiration de la garantie.

La déclaration de sinistre doit être adressée à l'assureur dont la garantie est ou était en cours de validité au moment où le fait dommageable s'est produit.

### **2. Comment fonctionne le mode de déclenchement « par la réclamation » ?**

Quel que soit le cas, la garantie de l'assureur n'est pas due si l'assuré avait connaissance du fait dommageable au jour de la souscription de celle-ci.

**2.1.** Premier cas : la réclamation du tiers est adressée à l'assuré ou à l'assureur pendant la période de validité de la garantie souscrite.

L'assureur apporte sa garantie, même si le fait à l'origine du sinistre s'est produit avant la souscription de la garantie.

**2.2.** Second cas : la réclamation est adressée à l'assuré ou à l'assureur pendant la période subséquente.

Cas 2.2.1 : l'assuré n'a pas souscrit de nouvelle garantie de responsabilité déclenchée par la réclamation couvrant le même risque. L'assureur apporte sa garantie.

Cas 2.2.2 : l'assuré a souscrit une nouvelle garantie de responsabilité déclenchée par la réclamation auprès d'un nouvel assureur couvrant le même risque.

C'est la nouvelle garantie qui est mise en œuvre, sauf si l'assuré avait connaissance du fait dommageable au jour de la souscription de celle-ci, auquel cas, c'est la garantie précédente qui intervient.

Aussi, dès lors qu'il n'y a pas d'interruption entre deux garanties successives et que la réclamation est adressée à l'assuré ou à son assureur avant l'expiration du délai subséquent de la garantie initiale, l'un des deux assureurs est nécessairement compétent et prend en charge la réclamation.

Lorsque la garantie initiale est déclenchée pendant la période subséquente, le plafond de l'indemnisation ne peut être inférieur à celui de la garantie déclenchée pendant l'année précédant la date de sa résiliation ou de son expiration.

### **3. En cas de changement d'assureur**

Si vous avez changé d'assureur et si un sinistre, dont le fait dommageable est intervenu avant la souscription de votre nouveau contrat, n'est l'objet d'une réclamation qu'au cours de votre nouveau contrat, il faut déterminer l'assureur qui vous indemniserait.

Selon le type de contrats, l'ancien ou le nouvel assureur pourra être valablement saisi. Reportez-vous aux cas types ci-dessous :

**3.1.** L'ancienne et la nouvelle garantie sont déclenchées par le fait dommageable.

La garantie qui est activée par la réclamation est celle qui est ou était en cours de validité à la date de survenance du fait dommageable.

**3.2.** L'ancienne et la nouvelle garantie sont déclenchées par la réclamation.

Votre ancien assureur devra traiter la réclamation si vous avez eu connaissance du fait dommageable avant la souscription de votre nouvelle garantie.

Aucune garantie n'est due par votre ancien assureur si la réclamation vous est adressée ou l'est à votre ancien assureur après l'expiration du délai subséquent.

Si vous n'avez pas eu connaissance du fait dommageable avant la souscription de votre nouvelle garantie, c'est votre nouvel assureur qui accueillera votre réclamation.

**3.3.** L'ancienne garantie est déclenchée par le fait dommageable et la nouvelle garantie est déclenchée par la réclamation.

Si le fait dommageable s'est produit pendant la période de validité de l'ancienne garantie, c'est l'ancien assureur qui doit traiter les réclamations portant sur les dommages qui résultent de ce fait dommageable.

Dans l'hypothèse où le montant de cette garantie serait insuffisant, la garantie nouvelle déclenchée par la réclamation sera alors amenée à compléter cette insuffisance pour autant que vous n'avez pas eu connaissance du fait dommageable avant la date de souscription de votre nouvelle garantie. Si le fait dommageable s'est produit avant la prise d'effet de l'ancienne garantie et est demeuré inconnu de l'assuré à la date de souscription de la nouvelle garantie, c'est le nouvel assureur qui doit traiter les réclamations portant sur les dommages qui résultent de ce fait dommageable.

**3.4.** L'ancienne garantie est déclenchée par la réclamation et la nouvelle garantie est déclenchée par le fait dommageable. Si le fait dommageable s'est produit avant la date de souscription de la nouvelle garantie, c'est l'ancien assureur qui doit traiter les réclamations. Aucune garantie n'est due par votre ancien assureur si la réclamation est adressée à l'assuré ou à votre ancien assureur après l'expiration du délai subséquent.

Si le fait dommageable s'est produit pendant la période de validité de la nouvelle garantie, c'est bien entendu l'assureur de cette dernière qui doit traiter la réclamation.

### **4. En cas de réclamations multiples relatives au même fait dommageable**

Un même fait dommageable peut être à l'origine de dommages multiples qui interviennent ou se révèlent à des moments différents. Plusieurs réclamations ont alors vocation à être successivement adressées par les différents tiers concernés. Dans ce cas, le sinistre est considéré comme unique. En conséquence, c'est le même assureur qui prend en charge l'ensemble des réclamations.

Si le fait dommageable s'est produit alors que votre contrat était déclenché sur la base du fait dommageable, c'est donc votre assureur à la date où le fait dommageable s'est produit qui doit traiter les réclamations.

Si vous n'étiez pas couvert sur la base du fait dommageable à la date du fait dommageable, l'assureur qui doit être désigné est celui qui est compétent, dans les conditions précisées aux paragraphes II-1, II-2 et II-3 ci-dessus, au moment de la formulation de la première réclamation.

Dès lors que cet assureur est compétent au titre de la première réclamation, les réclamations ultérieures seront alors traitées par ce même assureur quelle que soit la date à laquelle ces réclamations sont formulées, même si la période subséquente est dépassée.

Arrêté du 31 octobre 2003 portant sur la notice d'information délivrée en application des nouvelles dispositions sur le déclenchement de la garantie de Responsabilité civile dans le temps dans les contrats d'assurance.



# CONVENTION D'ASSISTANCE

---



## Informations générales

La Garantie Assistance Habitation d'Urgence pour les Particuliers est un contrat d'assurance (ci-après le Contrat d'Assurance) distribué par **SOGESSUR** et assuré par :

### Fragonard Assurances

SA au capital de 37 207 660,00 €

Siege social : 7, rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen

Entreprise régie par le Code des assurances, soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), Sise au 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS Cedex 09

[www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr)

La Garantie vise à Vous protéger ainsi que Votre Habitation, Vos appareils de gros électroménager, Hi-Fi, TV ainsi que Vos équipements informatiques, en cas d'événements couverts et selon les modalités prévues dans les présentes Conditions Générales.

**Les prestations varient en fonction de la formule souscrite.**

**Prenez le temps de lire le Contrat d'Assurance pour Vous assurer qu'il répond à Vos besoins et que Vous comprenez les Conditions Générales qui incluent la couverture d'assurance fournie ainsi que les exclusions.**

## Comment Nous contacter ?

### Besoin d'assistance ?

#### ■ Contactez-Nous

##### Par téléphone

- depuis la France : **01 40 25 50 01** (Appel non surtaxé)
- depuis l'étranger : **00 33 1 40 25 50 01** (PCV accepté)

**7j/7, sauf mention contraire dans les Conditions Générales.**

**Besoin d'assistance en cas de violences conjugales ou intrafamiliales ?**

**Contactez-Nous au 01 49 93 80 38 entre 7h et 20h du lundi au vendredi et entre 7h et 18h30 le samedi.**

#### ■ Accès sourds et malentendants :

<https://accessibilite.votreassistance.fr>

**Accessibles 24h/24.**

### Veuillez Nous indiquer :

- le nom et le numéro du Contrat d'Assurance souscrit,
- Vos nom et prénom,
- Votre adresse exacte,
- le numéro de téléphone auquel Vous pouvez être joint.

## Qu'est-ce qui est assuré ?

Les présentes Conditions Générales contiennent des garanties d'assistance d'urgence pour Vous, pour Votre Habitation ainsi que pour Vos appareils de gros électroménager, Hi-Fi, vidéo et Vos Équipements informatiques.

### Sont exclus :

- les parties communes des immeubles ;
- les locaux et équipements à usage professionnel ;
- les appareils de gros électroménager, Hi-Fi et vidéo de plus de 5 ans et d'un prix d'achat inférieur à 150 euros ;
- les équipements informatiques de plus de 5 ans et d'un prix d'achat inférieur à 150 euros ou supérieur à 3000 euros.

#### ■ Quelle est la validité de Vos Conditions Générales ?

##### VALIDITÉ TERRITORIALE

Les prestations sont accordées lorsque l'événement couvert survient dans Votre Habitation située en France.

##### DURÉE DE VALIDITÉ

Les prestations sont accordées exclusivement pour les événements couverts, survenus pendant la durée de validité du Contrat d'Assurance.

## ■ Quels sont les événements couverts ?

### Événements en cas de sinistre affectant l'Habitation

#### Événements couverts

##### 1. Défaillance du système d'eau

Dysfonctionnement ou dommage du système de plomberie ou d'évacuation, défaillance des installations sanitaires.

##### 2. Défaillance du système électrique

Dysfonctionnement du système électrique à l'intérieur de Votre Habitation

##### 3. Défaillance de l'installation de gaz

Dysfonctionnement de l'installation de gaz à l'intérieur de Votre Habitation

##### 4. Dysfonctionnement du système de chauffage

Panne du système de chauffage principal, du système d'eau chaude fourni par le système de chauffage principal.

##### 5. Incendie, explosion et fumée

Combustion avec des flammes à l'extérieur d'un foyer normal affectant Votre Habitation ou une action soudaine et violente de la pression ou de la dépression de gaz ou de vapeur.

##### 6. Événements climatiques

Une tempête, la foudre, un feu de forêt lié à une forte chaleur, la grêle, une inondation, une coulée de boue, une avalanche, l'action du poids de la neige tombant directement sur Votre Habitation, l'action de la mer ou tout autre événement d'origine naturelle. Les cyclones et les ouragans sont considérés comme des tempêtes. Est couvert également un mouvement soudain de terrain dû à la sécheresse des sols.

##### 7. Vandalisme

La destruction ou la détérioration de Votre Habitation par un tiers.

##### 8. Effondrement de l'Habitation

Effondrement total ou partiel de votre Habitation ou circonstances qui rendent nécessaire votre évacuation par les autorités publiques parce que votre Habitation est inaccessible ou Inhabitable.

##### 9. Porte bloquée, porte claquée, dysfonctionnement de la serrure, clé perdue ou volée

Habitation inaccessible parce que les clés ont été perdues, volées ou endommagées, ou parce qu'elles ne sont pas en votre possession ou si la porte est bloquée ou a été claquée.

### Événements affectant les appareils de gros électroménager, Hi-Fi, Vidéo et les équipements informatique

#### Événements couverts

##### 10. Panne ou dysfonctionnement d'un Appareil de gros électroménager, HI-FI, vidéo

Tout dysfonctionnement électrique, électronique ou mécanique interne ayant une origine accidentelle constatée par Notre Prestataire et qui n'est pas la conséquence d'un Dommage électrique.

##### 11. Panne ou dysfonctionnement d'un Equipement informatique

tout dysfonctionnement électrique, électronique ou mécanique interne ayant une origine accidentelle constatée par Notre Prestataire et qui n'est pas la conséquence d'un Dommage électrique.

## ■ Quels sont les services d'assistance complémentaires ?

### Services d'assistance complémentaire

12. Service d'aide à l'amélioration de l'habitat

13. Service d'assistance pour les projets immobiliers

### Services d'assistance en cas de violences conjugales / intrafamiliales

#### 14. Violences conjugales

Toute forme de violences physiques, sexuelles ou psychologiques commises au sein du couple par le Conjoint ou par un ex-conjoint n'habitant plus avec Vous.

#### 15. Violences intrafamiliales

Toute forme de violences physiques, sexuelles ou psychologiques exercées par un membre de la famille de la victime envers un autre dès lors qu'ils vivent au sein de l'Habitation.

## Définitions générales

Définitions générales des termes ou expressions utilisés dans les présentes Conditions Générales pour l'assistance d'urgence Habitation :

### ■ Animaux de compagnie

Chats et chiens domestiques ayant reçu toutes les vaccinations obligatoires, à l'exclusion de tout autre animal

**Sont exclus les chiens de 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> catégorie (tels que définis à l'article L211-12 du code rural et de la pêche maritime).**

### ■ Appareil électroménager, Hi-Fi, vidéo

Appareil de gros électroménager, Hi-Fi ou vidéo de moins de 5 ans, d'une valeur d'achat de plus de 150 € TTC, appartenant aux catégories ci-après :

- réfrigérateur, congélateur,
- lave-linge, sèche-linge,
- lave-vaisselle,
- cuisinière, four, plaques de cuisson,
- téléviseur y compris plasma et LCD, magnétoscope, lecteur de DVD de salon (non intégré),
- chaîne HI-FI, Home cinéma,

installé dans l'Habitation du Bénéficiaire, non couvert au moment de l'événement par une garantie du fabricant ou du distributeur ou par une extension de garantie.

### ■ Bénéficiaire / Vous / Votre / Vos

Désigne la personne physique assurée par le contrat d'assurance Sogessur, ainsi que son Conjoint et/ou ses Enfants, ascendants, descendants fiscalement à charge et vivant habituellement au sein de l'Habitation.

### ■ Conjoint

Personne désignée au contrat d'assurance Sogessur, avec qui Vous vivez au sein de l'Habitation (époux(se), concubin notoire ou partenaire du Pacs).

### ■ Conditions Générales

Le présent document contenant les droits et obligations des parties, les garanties et exclusions ainsi que les dispositions communes applicables.

### ■ Consommable

Pièces qui doivent être remplacées en raison de la fréquence d'utilisation, par exemple une ampoule.

### ■ Dépendance

Toute construction à usage privé ou d'habitation y compris un grenier, une cave, une buanderie, un garage ou un box, un cabanon, un abri de jardin, un débarras, sans communication interne et directe avec l'Habitation et située à la même adresse et à l'intérieur du périmètre de l'Habitation.

### ■ Détresse psychologique

Etat de souffrance émotionnelle dans lequel peut se trouver le Bénéficiaire à la suite de faits de violences conjugales et/ou intrafamiliales pouvant entraîner des conséquences importantes sur la santé mentale telles que la dépression et l'anxiété.

### ■ Dommage électrique

Dommage matériel aux appareils électriques ou électroniques non fixes résultant d'un accident d'origine électrique causé par :  
- la chute de la foudre,  
- un accident ou un incident sur les lignes électriques.

### ■ Effets personnels de première nécessité

Vêtements et articles de toilette acquis lorsque tous les effets personnels de même nature présents dans l'Habitation ont été altérés ou détruits dans leur intégralité en raison de la survenance d'un événement d'Urgence couvert par le Contrat d'Assurance.

### ■ Enfants

Les enfants, petits-enfants, fiscalement à Votre charge ou à celle de Votre Conjoint, âgés de moins de 15 (quinze) ans et vivant habituellement dans Votre Habitation.

### ■ Equipement informatique

Appareil informatique de moins de 5 ans, d'une valeur d'achat comprise entre 150 € TTC et 3.000 € TTC, appartenant aux catégories ci-après :

- Ordinateur de bureau,
- Ordinateur portable,
- Net book, mini PC,
- Macbook, iMac, iPad.

### ■ Equipement informatique économiquement irréparable

Appareil dont le coût de réparation établi par devis est supérieur à sa valeur estimée au jour de la Panne.

### ■ Equipement informatique techniquement irréparable

Appareil pour lequel les pièces de rechange, neuves, bénéficiant de la garantie du fabricant ne sont plus disponibles en France.

### ■ Etranger

**Tout pays à l'exclusion des Pays non couverts.**

### ■ France

France métropolitaine exclusivement.

### ■ Habitation

Le logement situé en France, assuré par le contrat d'assurance Sogessur et dont l'adresse est indiquée sur l'attestation d'assurance.

### ■ Habitation Inhabitable

Le fait de ne pas pouvoir rester dans votre Habitation à la suite de l'un des événements couverts par les Conditions Générales ou de ne pas couvrir vos besoins de base (à savoir Vous loger, respirer, boire ou manger) ou qui laisse l'Habitation dans un état insalubre.

### ■ Hébergement temporaire

Frais d'hôtel en France (petit-déjeuner inclus).

### ■ Nous / Notre / Notre / Assureur

Fragonard Assurances

### ■ Objets de valeur

Il s'agit :

- des bijoux, montres et objets d'horlogerie, pierreries, perles, objets en métal précieux massif (or, argent, platine, vermeil) d'une valeur unitaire supérieure à 200 euros,
- des sculptures, tableaux, dessins d'art, tapisseries, livres rares d'une valeur unitaire supérieure à 200 euros,
- des tapis, fourrures d'une valeur unitaire supérieure à 200 euros,
- des collections d'au moins 50 objets et dont la valeur globale par collection est supérieure à 5 000 euros,
- de tout objet dont la valeur unitaire est supérieure à 5 000 euros.

#### ■ Pays non couverts

Corée du Nord. Pays figurant sur la liste, mise à jour, sur Notre site internet à l'adresse suivante :

<https://paysexclus.votreassistance.fr>

#### ■ Prestataire

Entreprise qualifiée de Notre réseau qui fournit des services d'assistance de réparation d'urgence.

#### ■ Proche

Toute personne physique, membre de la famille ou non, résidant en France et que Vous avez désigné.

#### ■ Système de chauffage principal

Système de chauffage principal de Votre Habitation comprenant une chaudière domestique (gaz, fioul ou électrique) Cela comprend à la fois les systèmes de chauffage central et/ou les chauffe-eau et s'étend au programmateur, à la pompe de chauffage central, aux thermostats et aux radiateurs.

Votre chaudière de chauffage central doit être correctement installée et réparée selon les recommandations du fabricant et entretenue au moins tous les 12 (douze) mois. Une preuve écrite du dernier entretien de la chaudière par un chauffagiste agréé peut être exigée dans le cas d'une chaudière.

#### ■ Transport

Transport organisé par Nous dans les conditions suivantes : train 1<sup>ère</sup> classe et vol économique.

#### ■ Urgence

incident soudain et imprévu résultant de l'un des événements listés dans les tableaux des événements couverts (cf. A.2 « Quels sont les événements couverts ? ») causant des dommages à Votre Habitation. Les dommages causés accidentellement par la création d'une situation d'Urgence seront couverts selon les modalités prévues dans les tableaux de garanties ci-après (cf. « Tableaux de garanties et plafonds de prise en charge »).

#### ■ Véhicule de location

Véhicule fourni par Nous, à récupérer et à restituer à une agence que Nous avons indiqué. La location est effectuée dans la limite des disponibilités locales et pour un conducteur remplissant les conditions exigées par les loueurs (âge, ancienneté de permis, dépôt de caution par carte bancaire au nom du conducteur).

La location comprend la prise en charge par Nous des primes de l'assurance obligatoire (responsabilité civile) et des assurances complémentaires accident (CDW) et vol/vandalisme (TP), sous réserve des franchises à la charge du Bénéficiaire assuré en cas d'incident.

**Les garanties complémentaires telles que le remboursement intégral de la franchise ou l'assurance individuelle accident/effets personnels (PAI) restent à la charge du Bénéficiaire assuré.**

**Les frais de carburant, de péage, de stationnement et de stockage du véhicule loué seront à la charge du Bénéficiaire.**

#### ■ Violence conjugale

Toute forme de violences physiques, sexuelles ou psychologiques commises au sein du couple par le Conjoint ou par un ex-conjoint n'habitant plus avec Vous.

#### ■ Violence intrafamiliale

Toute forme de violences physiques, sexuelles ou psychologiques, exercées par un membre de la famille de la victime envers un autre, dès lors qu'ils vivent au sein de l'Habitation.

# Description des prestations

## L'assistance d'urgence

	Evènements affectant l'habitation					Pour quelle formule ?			
	Défaillance du système d'eau	Incendie, explosion et fumée	Evènements climatiques	Vandalisme	Effondrement de l'habitation	Initiale	Confort	Optimale	Investisseur
Hébergement temporaire	■	■	■	■	■	●	●	●	●
Transfert des bénéficiaires au domicile d'un proche	■	■	■	■	■	●	●	●	●
Retour anticipé	■	■	■	■	■	●	●	●	●
Gardiennage	■	■	■	■	■	●	●	●	●
Remboursement des achats de produits de première nécessité	■	■	■	■	■	●	●	●	●
Garde des enfants au domicile d'un proche	■	■	■	■	■	●	●	●	●
Garde des animaux de compagnie	■	■	■	■	■	●	●	●	●
Transmission de messages urgents	■	■	■	■	■	●	●	●	●
Transport de mobilier	■	■	■	■	■	●	●	●	●
Nettoyage de l'habitation	■	■	■	■	■	●	●	●	●
Soutien psychologique	■	■	■	■	■	●	●	●	

### ■ Hébergement temporaire

En cas d'Habitation inaccessible ou Inhabitable du fait de l'événement couvert, Nous organisons et prenons en charge Vos frais d'Hébergement temporaire à **concurrence de 80 € par nuit et par Bénéficiaire et dans la limite de 10 nuits consécutives par événement couvert**. Nous prenons également en charge Vos frais de Transport jusqu'au lieu d'Hébergement si nécessaire.

OU

### ■ Transfert des Bénéficiaires au domicile d'un Proche

Nous organisons et prenons en charge Votre Transport aller simple jusqu'au domicile d'un Proche.

**Les prestations «Hébergement temporaire» et «Transfert des bénéficiaires au domicile d'un Proche» ne sont pas cumulables entre elles.**

### ■ Retour anticipé

Lorsque Vous êtes en déplacement hors de Votre Habitation et qu'en raison de l'événement survenu Votre présence sur place est indispensable, Nous organisons et prenons en charge un billet de train 1<sup>ère</sup> classe ou d'avion classe économique (si plus de 5h de train) depuis votre lieu de séjour pour Vous permettre de retourner sur votre lieu d'Habitation.

La prise en charge s'effectuera à hauteur des frais complémentaires de ceux que Vous auriez dû normalement engager pour Votre retour, tels que billets de train, d'avion, de bateau ou frais de traversée maritime.

Dans le cas où Vous devez retourner sur place, à **l'Etranger seulement**, pour récupérer Votre véhicule, Nous prenons en charge dans les mêmes conditions, un billet de retour.

### ■ Gardiennage

Dans l'attente des travaux assurant son intégrité, l'Habitation du bénéficiaire doit faire l'objet d'une surveillance afin de préserver d'un vol les biens encore sur place, Nous mobilisons du personnel de sécurité qualifié pour réduire le risque d'accès non autorisé à Votre Habitation.

**Limité à 72 heures consécutives par événement couvert.**

### ■ Remboursement des achats de produits de première nécessité :

En cas de destruction des effets vestimentaires de première nécessité, Nous Vous remboursons sur présentation des factures originales, Vos achats d'effets personnels de première nécessité en remplacement de ceux détruits lors de l'événement couvert.

Ce remboursement s'effectue **dans la limite de 305 € par Bénéficiaire et dans la limite de 1220 € par foyer fiscal et par événement couvert.**

### ■ Garde des Enfants au domicile d'un Proche

Lorsque personne n'est en mesure de s'occuper de Vos Enfants, Nous organisons et prenons en charge leur Transport (aller-retour) au domicile d'un Proche avec accompagnement si nécessaire.

### ■ Garde des Animaux de compagnie

Lorsque personne n'est en mesure de s'occuper de Vos animaux de compagnie, Nous organisons et prenons en charge :

- Soit la garde à l'extérieur de l'Habitation par un professionnel, en fonction des disponibilités locales, **dans la limite de 229 € par événement couvert,**
- Soit le Transport (aller-retour) chez un Proche.

### ■ Transmission de messages

Nous nous chargeons de communiquer aux personnes désignées par Vos soins les informations urgentes relatives à l'événement couvert.

### ■ Transport de mobilier

Nous organisons et prenons en charge le transport des meubles/ effets personnels à la suite d'une Urgence :

- En Vous mettant à disposition un Véhicule de location se conduisant avec un permis B dans le cadre du déménagement, **dans la limite de 305 € par événement ;**

**OU**

- Nous organisons et prenons en charge le coût de l'intervention d'une **entreprise de déménagement** afin de transporter le mobilier vers un lieu désigné par Vous et distant de **100 km maximum** de Votre Habitation.

**Le déménagement doit être effectué dans les 60 jours suivant la survenance de l'événement couvert.**

**Exclusion des Objets de valeur.**

### ■ Nettoyage

Nous organisons et prenons en charge un service de nettoyage si nécessaire à la suite d'une Urgence, **dans la limite de 305 € par événement couvert.**

### ■ Soutien psychologique

Une première évaluation de Votre besoin de soutien (par téléphone) est effectuée par un psychologue clinicien **dans la limite de 3 (trois) entretiens.**

Le service est disponible du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 9h00 à 18h00.

Si Votre situation nécessite une prise en charge, le psychologue vous oriente vers des consultations en face-à-face avec un psychologue près de Votre Habitation ou de Votre lieu de travail. Nous Vous remboursons jusqu'à 12 consultations par an et par Bénéficiaire **dans la limite de 80€ par consultation.**

Les maladies psychologiques préexistantes diagnostiquées à la date d'entrée en vigueur du contrat d'assurance sont exclues.

	Evènements affectant l'habitation					Pour quelle formule ?			
	Défaillance du système d'eau	Défaillance du système électrique	Défaillance de l'installation de gaz	Dysfonctionnement du système de chauffage	Porte bloquée ou claquée, dysfonctionnement de la serrure, clé perdue ou volée	Initiale	Confort	Optimale	Investisseur
Intervention d'un plombier	■						●	●	
Intervention d'un électricien		■					●	●	●
Intervention d'un spécialiste du gaz			■				●	●	●
Intervention d'un chauffagiste				■			●	●	●
Intervention d'un serrurier					■		●	●	●

### ■ Intervention d'un plombier en cas d'urgence pour dysfonctionnement du système d'eau sur la plomberie intérieure

Nous organisons et prenons en charge, **dans la limite de 300 € par événement (déplacement, main d'œuvre et pièces)**, l'intervention d'un plombier.

Défaillance ou endommagement du système de plomberie ou de drainage intérieur, entraînant des dégâts d'eau à l'intérieur de votre Habitation en raison des événements suivants :

- Fuites :
  - sur la vanne d'arrêt générale de l'alimentation en eau,
  - sur le chemin de jonction des conduites d'alimentation en eau ou de drainage (évacuation des eaux sales incluses),
  - sur les conduites d'alimentation en eau ou de drainage,
  - sur trop-plein de baignoire, lavabo et évier,
  - sur le groupe de sécurité du ballon d'eau chaude,
  - sur le joint de sortie de la cuvette des toilettes,
  - sur le joint d'étanchéité et la vanne d'arrêt de la chasse d'eau,
  - sur siphon,
  - sur le joint d'étanchéité et le robinet de machine à laver existant (vaisselle ou linge),
  - sur robinet et joint ou té de réglage des radiateurs de chauffage individuels.
- Congestion :
  - toilettes, lavabos et éviers,
  - tuyaux de vidange.
- Dysfonctionnements des mécanismes des toilettes.

**Les réparations (hors débouchage) sont garanties pour une durée de 12 (douze) mois.**

**Les travaux entrepris suite à cette intervention (main d'œuvre et pièces) sont à Votre charge.**

**Limité à 2 interventions par période annuelle de garantie.**

### ■ Intervention d'un électricien en cas d'urgence pour défaillance du système électrique intérieur

Nous organisons et prenons en charge, **dans la limite de 300 € par événement (déplacement, main d'œuvre et pièces)**, l'intervention d'un électricien pour les installations électriques intérieures situées après le compteur d'alimentation électrique et les points de raccordement des appareils en cas de panne ou de défaillance du système électrique. L'intervention de l'électricien se concentrera uniquement sur le rétablissement du système électrique de l'Habitation.

**Limité à 1 intervention par période annuelle de garantie.**

### ■ Intervention d'un spécialiste du gaz en cas d'urgence pour défaillance de l'installation de gaz

Nous organisons et prenons en charge, **dans la limite de 300 € par événement (déplacement, main d'œuvre et pièces)** l'intervention d'un spécialiste du gaz (Urgence Gaz) afin de résoudre le problème survenu uniquement à l'intérieure de votre Habitation.

**Limité à 1 intervention par période annuelle de garantie.**

### ■ Intervention d'un spécialiste en cas de dysfonctionnement du système de chauffage

Nous organisons et prenons en charge, **dans la limite de 300 € par événement (déplacement, main d'œuvre et pièces)** l'intervention d'un spécialiste pour rétablir Votre système de chauffage. Ce service ne se substitue pas à un contrat de maintenance.

**Limité à 1 intervention par période annuelle de garantie.**

### ■ Intervention d'un serrurier

Nous organisons et prenons en charge, **dans la limite de 300 € par événement (déplacement, main d'œuvre et pièces)**, l'intervention d'un serrurier pour sécuriser les fermetures de Votre Habitation. **Les travaux entrepris suite à cette intervention (main d'œuvre et pièces) sont à Votre charge.** En cas de nécessité, Nous remplacerons la serrure principale de votre Habitation.

**Limité à 1 intervention par période annuelle de garantie.**

## Evènements affectant les appareils de gros électroménager, hi-fi, vidéo

### En cas de Panne ou dysfonctionnement

	Pour quelle formule ?			
	Initiale	Confort	Optimale	Investisseur
Intervention d'un réparateur qualifié			•	
Dépannage ou réparation sur place de l'Appareil			•	
Enlèvement, réparation en atelier et relivraison de l'Appareil			•	
Prêt d'un appareil de remplacement			•	

En cas de Panne ou de dysfonctionnement, d'un Appareil de gros électroménager, HI-FI ou vidéo, installé dans Votre Habitation, non couvert au moment de l'événement par une garantie du fabricant ou du distributeur ou par une extension de garantie, Nous mettons en place les services ci-après :

#### ■ Intervention d'un réparateur qualifié à Votre Habitation, selon Vos disponibilités, dans un délai maximum de 48 heures ouvrées suivant Votre appel :

Le rendez-vous est pris dans les 3 heures ouvrées qui suivent Votre premier contact téléphonique pendant les heures ouvrables de Notre réseau (du lundi au samedi hors jours fériés, de 9h à 12h et de 14h à 18h30) ou dès la première heure ouvrée suivant Votre appel. Le jour du rendez-vous, le réparateur mandaté par Nos soins précise l'heure de son passage par tranches de deux heures le matin ou l'après-midi selon le cas.

Le réparateur :

- établit un diagnostic de la panne et de son origine,
- effectue une expertise des dégâts lorsque l'origine de la Panne ou du dysfonctionnement résulte d'un Dommage électrique,
- détermine si l'Appareil électroménager, Hi-Fi, vidéo est réparable ou non,
- détermine si la réparation peut être effectuée sur place ou non,
- propose un devis,
- indique la durée prévisible de la réparation lorsqu'elle doit être effectuée en atelier.

Nous prenons en charge les frais de déplacement du réparateur, le diagnostic, l'expertise et l'établissement du devis.

#### ■ Dépannage ou réparation sur place de l'Appareil de gros électroménager, Hi-Fi, vidéo défectueux s'il peut être réparé sur place et si Vous avez accepté le devis proposé par le réparateur mandaté par Nos soins.

La réparation effectuée sur place est assortie d'une garantie de 3 mois couvrant le déplacement, les pièces et la main d'œuvre. Nous prenons en charge le coût du déplacement et de la main d'œuvre pour le dépannage ou la réparation effectuée sur place lorsque le diagnostic établi par le réparateur indique que **la panne ou le dysfonctionnement constaté n'est pas la conséquence d'un Dommage électrique.**

**Le coût éventuel des pièces détachées reste à Votre charge.**

#### ■ Enlèvement, réparation en atelier et relivraison de l'Appareil de gros électroménager, Hi-Fi, vidéo défectueux s'il ne peut être réparé qu'en atelier et si Vous avez accepté le devis proposé au moment du diagnostic.

Lorsque le montant des réparations excède 150 €, un devis formel est établi et Vous est adressé par courrier. Vous devez confirmer Votre accord par retour de courrier. Après la réparation, un rendez-vous de relivraison est pris pendant les heures ouvrables de Notre réseau (du lundi au samedi hors jours fériés, de 9h à 12h et de 14h à 18h30).

Le jour du rendez-vous de relivraison, le réparateur précise l'heure de son passage par tranches de 2 heures le matin ou l'après-midi selon le cas.

La réparation effectuée en atelier est assortie d'une garantie de 3 mois couvrant le déplacement, les pièces et la main d'œuvre. Nous prenons en charge le coût de l'enlèvement de l'appareil, de sa relivraison après réparation et de la main d'œuvre pour la réparation effectuée en atelier, lorsque le diagnostic établi par le réparateur indique que **la panne ou le dysfonctionnement constaté n'est pas la conséquence d'un Dommage électrique.**

**Le coût éventuel des pièces détachées reste à Votre charge.**

#### ■ Prêt d'un appareil de remplacement pendant toute la durée d'indisponibilité de l'appareil en Panne (réfrigérateurs, congélateurs, lave-linge et téléviseurs).

Cette prestation est accordée à Votre demande et sous réserve de la disponibilité d'un appareil de prêt lorsque :

- la réparation ne peut être effectuée qu'en atelier,
- la réparation sur place ne peut être effectuée immédiatement,
- et que la durée prévisible de l'indisponibilité de l'Appareil excède 48 heures pour les réfrigérateurs ou congélateurs et 10 jours pour les lave-linge et téléviseurs.

**Le prêt d'un appareil de remplacement est soumis à la remise par Vos soins d'un chèque de caution de 300 €.** Ce chèque, non encaissé, Vous est restitué dans un délai de 2 jours ouvrés après la relivraison de Votre appareil réparé.

Nous prenons en charge le coût du prêt, de la livraison et de l'enlèvement de l'appareil de remplacement lorsque le diagnostic établi par le réparateur indique que **la panne ou le dysfonctionnement constaté n'est pas la conséquence d'un Dommage électrique.**

## Evènements affectant les équipements informatiques

### En cas de Panne ou dysfonctionnement

	Pour quelle formule ?			
	Initiale	Confort	Optimale	Investisseur
Enlèvement de l'Équipement et transport à l'atelier de réparation			•	
Réparation en atelier			•	
Remplacement à neuf			•	

En cas de Panne ou de dysfonctionnement de Votre Equipement informatique non couvert au moment de l'événement par une garantie du fabricant ou du distributeur ou une extension de garantie.

Sur simple appel téléphonique du lundi au samedi hors jours fériés, de 9h à 12h et de 14h à 18h30, Nous mettons à Votre disposition les services ci-après :

#### ■ Enregistrement du dysfonctionnement par téléphone

Toute panne doit Nous être déclarée par téléphone.

Nous :

- vérifions l'éligibilité à la garantie et les circonstances,
- établissons un premier diagnostic de la panne par téléphone.

Si la panne est avérée et ne peut être résolue par téléphone, Nous Vous informons des modalités de prise en charge du sinistre et Vous demandons de Nous adresser l'original de la facture d'achat ou un duplicata, justifiant de l'Équipement informatique garanti, de son prix d'achat, de sa date d'achat et du nom de son propriétaire.

#### ■ Instruction du dossier

À réception de la facture d'achat, Nous procédons à l'enlèvement de l'Équipement et à son transport en atelier.

#### ■ Réparation en atelier

À réception de l'appareil en panne, le réparateur agréé par Nous :

- vérifie la matérialité du sinistre et l'origine de la panne pour confirmer/infirmier que Votre demande entre dans le périmètre d'intervention des Conditions Générales,
- établit un diagnostic du dommage déclaré,
- détermine si l'Équipement est réparable ou non et évalue le montant prévisible des réparations,
- établit un devis pour le coût des pièces,
- procède aux réparations si Vous avez renvoyé le devis approuvé,
- Vous renvoie par transport le matériel réparé.

Dès lors que l'événement est couvert par les Conditions Générales, Nous prenons en charge les frais de main d'œuvre, le coût d'expédition pour le diagnostic, l'expertise, l'établissement du devis et la réparation.

**Le coût des pièces est à Votre charge.**

#### ■ Votre Information par SMS ou e-mail de chaque étape de la gestion de la réparation

À réception des éléments du réparateur, Nous Vous informons de :

- la réception de l'Équipement informatique à l'atelier,
- la réalisation de la réparation ou de la nécessité de commande de pièces.

#### ■ Proposition de mise à disposition d'un Equipement informatique de remplacement, neuf

Lorsque Votre Equipement informatique est techniquement ou économiquement irréparable, Nous Vous proposons, par téléphone, un Equipement de remplacement à neuf de caractéristiques fonctionnelles identiques à celles de l'Équipement en Panne.

La proposition est assortie d'un chiffrage précis comprenant le prix d'achat ainsi que le coût de la livraison.

Après acceptation, le matériel que Vous avez choisi est expédié à Votre Habitation dans le délai indiqué lors de l'entretien téléphonique.

**Le coût de l'achat de l'Équipement de remplacement et les frais de transport restent à Votre charge.**

Le matériel fourni est assorti de la garantie du fabricant d'une durée d'1 an.

## Aide à l'amélioration de l'habitat

	Pour quelle formule ?			
	Initiale	Confort	Optimale	Investisseur
Evaluation des travaux			•	
Mise en relation avec des prestataires			•	
Vérification des devis			•	

#### ■ Evaluation des travaux

par un Prestataire qui Vous conseille (validité des travaux, évaluation financière) et Vous aide à élaborer et réaliser Votre projet. Cette évaluation fait l'objet d'un rapport écrit qui Vous est adressé dans les 5 (cinq) jours ouvrés suivant la visite de l'Habitation.

#### ■ Mise en relation et organisation des rendez-vous

avec les Prestataires (toiture, maçonnerie, électricité, plomberie, chauffage, serrurerie, vitrage, miroiterie, peinture, menuiserie, etc.).

#### ■ Vérification des devis

avec communication d'un avis par téléphone dans les 72 (soixante-douze) heures ouvrées suivant la réception de la copie de Votre devis.

Nous pouvons communiquer avec l'émetteur de l'estimation pour obtenir des renseignements supplémentaires ou renégocier l'estimation proposée.

En cas de défaillance ou si Vous le souhaitez, Vous serez mis en relation avec un Prestataire qui Vous adressera un devis contradictoire.

	Pour quelle formule ?			
	Initiale	Confort	Optimale	Investisseur
Mise en relation avec un déménageur ou un loueur de véhicules utilitaires			•	
Mise en relation avec un Prestataire pour l'aide à la réalisation de l'état des lieux du nouveau logement			•	
Nettoyage			•	
Expertise du bien par un expert immobilier			•	

**Limité à 1 emménagement par période annuelle de garantie.**

### ■ Déménagement (hors location saisonnière)

Pour faciliter l'emménagement dans un nouveau logement, Nous Vous mettons en relation (**sans prise en charge**) avec :

- une entreprise de déménagement ou un loueur de véhicules utilitaires ;
- un Prestataire pour Vous aider, par téléphone ou sur place, à faire l'état des lieux.

**Le délai de mise en œuvre de ce service est de 72 (soixante-deux) heures ouvrées minimum à compter de la demande.** Le nouveau logement doit être couvert par un contrat d'assurance habitation souscrit auprès de la compagnie émettrice du contrat au titre duquel Vous demandez la prestation.

### ■ Nettoyage

Nous organisons et prenons en charge un service de nettoyage. **Le délai de mise en œuvre de ce service est de 72 (soixante-deux) heures ouvrées minimum à compter de la demande.**

### ■ Audit de l'état général du bien

par un Prestataire, avec une estimation des travaux à réaliser, Vous permettant de vérifier Votre budget. Cette évaluation fait l'objet d'un rapport écrit qui Vous est adressé dans les 5 (cinq) jours ouvrés suivant la visite du bien.

### ■ Expertise du bien par un expert immobilier,

**dans la limite de 1000 € et d'une fois par an**, qui examine l'état du bien, ses caractéristiques et son environnement, recherche des transactions comparables et établit une évaluation du bien. Cette évaluation fait l'objet d'un rapport écrit qui Vous est adressé dans les 5 (cinq) jours ouvrés suivant la visite du bien.

En cas de danger immédiat, composez sans attendre le 17 (police ou gendarmerie) ou le 18 (pompiers). Vous pouvez également appeler le 112, le numéro d'appel d'urgence européen disponible partout.

- Pour une écoute, un accompagnement et une orientation adaptée, le 3919 – Violences Femmes Info, est le numéro national de référence (gratuit, anonyme et disponible 24h/24 et 7j/7).
- Pour recourir à nos services d'assistance en cas de violences conjugales ou intrafamiliales (hébergement temporaire, transfert au domicile d'une personne de confiance ou soutien psychologique), composez le 01 49 93 80 38 entre 7h et 20h du lundi au vendredi et entre 7h et 18h30 le samedi.

La mise en œuvre de nos prestations est soumise à un dépôt de plainte préalable ou au plus tard dans un délai de 24 heures suivant notre accord de prise en charge.

	Pour quelle formule ?			
	Initiale	Confort	Optimale	Investisseur
Hébergement temporaire d'urgence	•	•	•	
Transfert au domicile d'une personne de confiance qui réside en France	•	•	•	
Consultation psychologique	•	•	•	

### ■ Hébergement temporaire d'urgence

Nous organisons et prenons en charge l'Hébergement temporaire d'urgence du Conjoint victime de Violences conjugales, et / ou d'un membre de la famille victime de Violences intrafamiliales. Cette prise en charge s'effectue dans la limite de 10 nuits d'hôtel consécutives avec un maximum de 80 € TTC par nuit et par personne.

Nous prenons en charge les frais de transport jusqu'à l'hébergement temporaire, si nécessaire.

**La prestation Hébergement temporaire d'urgence n'est pas cumulable avec la prestation Transfert au domicile d'une personne de confiance.**

**Limité à 2 prestations par période annuelle de garantie.**

### ■ Transfert au domicile d'une personne de confiance

Nous organisons et prenons en charge le transfert du Conjoint victime et / ou d'un membre de la famille, de son domicile vers le domicile d'une personne de confiance (Transport aller simple), dans la limite de 180 €.

**La prestation Transfert au domicile d'une personne de confiance n'est pas cumulable avec la prestation Hébergement temporaire d'urgence.**

**Limité à 2 prestations par période annuelle de garantie.**

### ■ Consultation psychologique

En cas de violences conjugales ou intrafamiliales et de détresse psychologique liée, nous prenons en charge une première évaluation par un psychologue clinicien qui est effectuée par téléphone au cours de 3 (trois) entretiens au maximum.

Si la situation du Bénéficiaire nécessite une prise en charge thérapeutique, le psychologue oriente le Bénéficiaire vers des consultations physiques avec un psychologue proche du Domicile ou du lieu de travail du Bénéficiaire.

Le service est mis en œuvre du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés, de 9h00 à 18h00 (fuseau horaire France métropolitaine).

**Sont exclues les Maladies psychologiques préexistantes déjà diagnostiquées ou en cours de traitement à la date d'entrée en vigueur du contrat.**

# Exclusions

## Exclusions Générales

Les événements énumérés ci-dessous sont exclus :

- Les dommages affectant les garages ou les Dépendances, qui ne sont pas accessibles par une communication interne et directe depuis l'habitation.
- La simple interruption temporaire de l'approvisionnement : réclamations découlant de l'interruption, de la défaillance ou de la déconnexion des services publics de votre Habitation (y compris l'approvisionnement en électricité, en eau ou en gaz), quelle qu'en soit la cause.
- Les Dommages antérieurs à la date d'entrée en vigueur du Contrat d'Assurance : dommages résultant d'un événement dont l'assuré avait connaissance avant la date d'entrée en vigueur du contrat d'assurance.
- Les dommages dus au non-respect de vos obligations légales de conservation et d'entretien du logement en qualité de propriétaire ou de locataire de l'Habitation.
- La réparation pécuniaire des dommages matériels directs causés aux biens garantis par le contrat d'assurance en cas de catastrophes naturelles reconnues comme telles après la publication au journal officiel de l'arrêté ministériel.
- Tous les Consommables utilisés pour la réparation.
- Les conséquences de la contamination par des armes nucléaires, des gaz de guerre chimiques radioactifs, incapacitants, infectieux biologiques, neurotoxiques ou résiduels, qui font l'objet d'une quarantaine ou de mesures préventives spécifiques ou d'une surveillance ou de recommandations des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales ;
- Les dommages :
  - provenant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'assuré, sauf en cas de légitime défense ;
  - matériels et immatériels, causés par la pollution de l'atmosphère, de l'eau ou du sol et/ou la pollution de la nature humaine et par tous les autres dommages environnementaux ;
  - matériels directs causés aux biens assurés par un attentat ou un acte de terrorisme, tel que défini par les articles 421-1 et 421-2 du Code pénal;
  - à l'occasion d'une réquisition temporaire de Votre Habitation par les pouvoirs publics.

## Exclusions spécifiques aux événements couverts et aux prestations

- **Dysfonctionnement d'eau :**

Sont exclus les coûts liés à la réparation des revêtements de sol et des ornements à la suite de l'intervention, ainsi que le remplacement des pompes, des réservoirs d'eau, des réducteurs de pression et des régulateurs.
- **Défaillance électrique :**

Sont exclus :

  - les appareils alimentés par l'installation électrique, les pannes dues à un problème d'alimentation électrique du fournisseur d'énergie ou à une puissance installée insuffisante, les travaux de mise en conformité de tout ou partie de l'installation électrique, les installations électriques nécessitant le déplacement de machinerie lourde et de mobilier à l'aide d'équipements spéciaux ou non accessibles sans terrassement, démantèlement ou démolition (réseaux souterrains, faux plafonds, cloisons) à la suite de modifications apportées à la législation ou aux directives relatives à la santé et à la sécurité, les coupures d'électricité causées par une catastrophe naturelle soumise à la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 modifiée, les conséquences des orages, la foudre, les orages, le feu ou l'explosion.
  - la réparation de la borne de recharge électrique ou de ses composants ou de tout autre appareil qui a causé la panne complète du système électrique principal de l'Habitation.
- **Défaillance de l'installation de gaz :**

Toute défaillance ou panne de l'installation publique de gaz ne sera pas couverte.
- **Dysfonctionnement du système de chauffage :**

Sont exclus :

  - les systèmes de chauffage collectif, les Système de chauffage solaire, les thermostats intelligents/thermostatiques connectés à Internet, les chaudières centrales à usage non domestique et leur tuyauterie et les équipements associés, ainsi que les réservoirs de combustible pour le chauffage central.
  - les problèmes sur les chaudières à usage collectif, les pompes, adoucisseurs, filtres, réducteurs de pression, les interventions nécessitant la dépose de la chaudière, les problèmes sur le corps de chauffe des radiateurs, l'entretien ou le dépannage d'appareils extérieurs à la chaudière (ventilation, régulation, alimentation électrique), les parties enterrées et/ou encastrées de l'installation, les pannes dues à des dommages électriques, les pannes causées ou causées par le gel, par l'utilisation d'eau ou de gaz anormalement pollué ou ciré, par le fonctionnement de la chaudière dans une atmosphère anormalement polluée.
- **Hébergement temporaire :**

Sont exclus toutes les autres dépenses, y compris la nourriture, les boissons et les pourboires.

## Exclusions propres à l'Habitation

- Utilisation commerciale : sont exclus de la couverture les bâtiments utilisés à des fins professionnelles ou commerciales et les équipements professionnels. De plus, tout espace de travail séparé utilisé à des fins commerciales au sein de la maison privée est exclu de la couverture.

## Exclusions communes à la garantie des Appareils gros électroménager, Hi-Fi et vidéo et à la garantie réparation des Equipements Informatiques

- Les pannes survenues antérieurement à la date de prise d'effet des garanties du Contrat d'Assurance,
- Les pannes survenues à la suite de l'ouverture et/ou de la modification du contenu de l'Appareil / Equipement ou des périphériques internes, par une personne non mandatée dans le cadre de la garantie,
- Les pannes résultant de la modification des caractéristiques d'origine de l'Appareil/Equipement garanti,
- Les pannes pour lesquelles Vous ne pouvez fournir l'Appareil/Equipement garanti,
- Les pannes lorsque le numéro de série de l'Appareil/Equipement garanti est illisible,
- Les pannes résultant du non-respect des instructions d'utilisation, de branchement, d'installation et d'entretien figurant dans la notice du constructeur de l'Appareil/Equipement garanti,
- Les pannes relevant des exclusions spécifiques à la garantie constructeur de l'Appareil/Equipement garanti mentionnées dans la notice d'utilisation de l'appareil/Equipement garanti,
- Les pannes résultant de la survenance d'un événement de force majeure,
- Les appareils faisant l'objet d'un usage commercial, professionnel ou industriel,
- Les Dommages électriques,
- Les dommages imputables à des causes d'origine externe à l'Appareil/Equipement garanti,
- Les rayures, écaillures, égratignures et plus généralement les dommages accidentels (et esthétiques) causés aux parties extérieures de l'Appareil/Equipement garanti et dont l'endommagement ne nuit pas à son bon fonctionnement.
- Les dommages relevant de la garantie légale des vices cachés (article 1641 et suivants du Code civil),
- Les frais de déplacement du réparateur relatifs à une demande d'intervention non justifiée ou à un dommage non constaté par le réparateur agréé,
- Les frais non justifiés par des documents originaux.

## Exclusions concernant la garantie réparation des Equipements Informatiques

- Les pannes dues à un virus,
- Les pannes liées à la sécheresse externe, à l'oxydation, à la corrosion, à la présence de poussières, ou à un excès de température externe,
- Les pannes liées à une obstruction des systèmes d'aération ou à l'insertion de liquides,
- Les pannes liées à l'utilisation de périphériques, Consommables ou accessoires non-conformes ou inadaptés à l'Equipement garanti,
- Les pannes résultant d'une modification non autorisée par le constructeur, de programme, de paramétrage de données, ou du défaut d'un logiciel,
- Les pannes aux périphériques, aux accessoires et aux pièces d'usure liés au fonctionnement de l'Equipement garanti (y compris les télécommandes, claviers, souris, manettes, micros, matériels additionnels) : batteries, chargeurs de batteries, clés et cartes externes, fusibles, cellule ou tête de lectures, d'enregistrement ou de pré-magnétisation, connectique, abonnements, câble d'alimentation, pièces de caoutchouc, pièces en verre ou en plastique,
- Les pannes prises en charge au titre de la garantie relative aux défauts de conformité au sens des articles L 211-1 et suivants du Code de la Consommation,
- Les conséquences directes ou indirectes de la destruction ou de la perte de bases de données, de fichiers, ou de logiciels pendant ou suite à une panne,
- Les conséquences directes ou indirectes des détériorations survenues aux éléments contenus dans les Equipements,
- Tous les logiciels, les jeux, les mises à jour de pilotes, la fourniture des CD de restauration,
- Les spécificités pour les moniteurs : rémanence, brûlure d'écran, défauts de cellule (pixel), traces.

# Dispositions communes

## ■ Responsabilité

En aucun cas, Nous ne pouvons Nous substituer aux services d'urgence locaux. En cas d'urgence, Vous ou les membres de votre famille devez contacter directement et en priorité les services d'urgence locaux.

Nous ne serons pas tenus responsable des manquements ou revers dans l'exécution de Nos obligations résultant de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, révolutions, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (Résumé des mesures restrictives par pays disponible sur le site du ministère de l'Économie et des Finances : <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales>), les mouvements populaires, les émeutes, les sabotages, le terrorisme, les grèves, les saisies ou la coercition par la police, les interdictions officielles, les explosions d'engins, les effets nucléaires ou radioactifs, les obstacles climatiques graves et les événements imprévisibles d'origine naturelle.

Des informations pour chaque pays sont également disponibles dans la rubrique « Conseils aux voyageurs » du site du ministère des Affaires étrangères et du Développement international : <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays/>

Nous mettrons tout en œuvre pour Vous venir en aide.

L'organisation par Vous-même ou Votre entourage de l'une des assistances énoncées dans les Conditions Générales ne peut donner lieu à remboursement que si Nous en avons été informé et avons donné Notre accord exprès.

**Les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que Nous aurions engagés pour organiser la prestation.**

**Notre responsabilité concerne uniquement les prestations que Nous réalisons en exécution des Conditions Générales. Nous ne serons pas tenu responsable des actes accomplis par les Prestataires intervenant auprès de Vous en leur propre nom et sous leur propre responsabilité. Nous ne serons pas tenue responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles consécutives à un cas de force majeure.**

## ■ Prescription

Toute action dérivant du contrat d'assurance est prescrite par un délai de 2 (deux) ans à compter de l'événement qui y donne naissance, dans les conditions fixées à l'article L 114-1 du Code des assurances.

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du contrat d'assurance sont fixées par les articles L114-1 à L114-3 du Code des assurances reproduits ci-après :

### • Article L114-1 du Code des assurances

*Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L. 125-1, sont prescrites par cinq 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.*

*La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.*

*Pour les contrats d'assurance sur la vie, notwithstanding les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré.*

### • Article L114-2 du Code des assurances

*« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. »*

### • Article L114-3 du Code des assurances

*« Par dérogation à l'article 2254 du code civil, 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. »*

### **Information complémentaire :**

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont énoncées aux articles 2240 et suivants du Code civil reproduits ci-dessous.

### • Article 2240 du Code civil

*« La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription. »*

### • Article 2241 du Code civil

*« La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.*

*Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure. »*

### • Article 2242 du Code civil

*« L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance. »*

### • Article 2243 du Code civil

*« L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée. »*

### • Article 2244 du Code civil

*« Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée. »*

### • Article 2245 du Code civil

*« L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.*

*En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.*

*Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des*

autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers. »

• **Article 2246 du Code civil**

« L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interromp le délai de prescription contre la caution. »

■ **Modalités d'examen des réclamations**

Si votre réclamation formulée oralement ou par messagerie instantanée n'a pas été entièrement satisfaite immédiatement, elle doit nous être adressée par écrit comme suit :

- Par mail : [reclamation@votreassistance.fr](mailto:reclamation@votreassistance.fr)
- Par courrier à l'adresse suivante :  
AP Solutions GmbH - Succursale française  
Traitement des réclamations  
TSA 70002  
93488 Saint-Ouen Cedex

Nous accuserons réception de votre réclamation écrite dans les dix (10) jours ouvrables à compter de son envoi et nous vous apporterons une réponse écrite dans un délai maximal de deux (2) mois.

Vous pouvez en tout état de cause saisir le Médiateur de l'Assurance à l'issue d'un délai de deux (2) mois à compter de l'envoi de votre première réclamation écrite :

- Par voie électronique : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)
- Par courrier à l'adresse suivante :  
La Médiation de l'Assurance  
TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09

Votre demande auprès du Médiateur de l'assurance doit, le cas échéant, être formulée au plus tard dans le délai d'un (1) an à compter de votre première réclamation écrite auprès de nos services.

Toutefois, cette démarche ne vous prive pas de la possibilité d'intenter toute action en justice.

■ **Sanctions économiques**

Cette police d'assurance ne peut fournir aucune couverture ou service dans la mesure où une telle couverture ou un tel service violerait une sanction, une loi ou une réglementation applicable de votre pays de résidence, des Nations Unies, de l'Union européenne, des États-Unis d'Amérique, ou toute autre sanction, loi ou réglementation économique ou commerciale applicable. Nous déclinons toute demande d'indemnisation concernant des personnes, des entreprises, des gouvernements et d'autres parties interdites par des accords ou sanctions nationaux ou internationaux.

■ **Fausse déclaration intentionnelle ou déclaration inexacte**

Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'Assuré dans la déclaration du risque est sanctionnée par la nullité du présent contrat dans les conditions prévues par l'article L113-8 du Code des assurances.

L'omission ou la déclaration inexacte de Votre part, pour laquelle Votre mauvaise foi n'est pas établie, est sanctionnée dans les conditions prévues par l'article L113-9 du Code des assurances :

- si elle est constatée avant tout sinistre : Nous avons le droit soit de maintenir la présente police d'assurance, moyennant une augmentation de prime acceptée par Vous, soit de résilier la police d'assurance dix (10) jours après notification qui Vous est adressée par lettre recommandée, en restituant la portion de prime payée pour le temps où l'assurance ne court plus.
- si la constatation n'a lieu qu'après le sinistre : Nous pouvons réduire l'indemnité en proportion du montant de la prime payée par rapport au montant de la prime qui aurait été due si le risque avait été complètement et exactement déclaré.

Dispositions particulières applicables pour les risques situés dans les départements du Bas-Rhin, du Haut-Rhin, et de la Moselle : en cas de manquement à une obligation incombant à l'Assuré après la survenance d'un sinistre, l'Assuré n'encourt la déchéance qu'en cas de faute lourde ou d'inexécution intentionnelle de sa part.

■ **Déchéance de garantie pour déclaration frauduleuse**

Toute transmission intentionnelle de justificatifs, de documents inexacts ou toute utilisation de moyens frauduleux de la part de l'Assuré sur les circonstances ou les conséquences d'un sinistre entraîne la perte de tout droit à prestation ou indemnité pour ce sinistre.

Dispositions particulières applicables pour les risques situés dans les départements du Bas-Rhin, du Haut-Rhin, et de la Moselle : en cas de manquement à une obligation incombant à l'Assuré après la survenance d'un sinistre, l'Assuré n'encourt la déchéance qu'en cas de faute lourde ou d'inexécution intentionnelle de sa part.

■ **Pluralité d'assurance**

Conformément aux dispositions de l'article L121-4 du Code des assurances, si vous êtes assuré auprès de plusieurs assureurs par plusieurs polices, pour un même intérêt, contre un même risque, vous devez donner immédiatement à chaque assureur connaissance des autres assureurs.

Lorsque plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elles produit ses effets dans les limites des garanties de chaque contrat, et dans le respect des dispositions de l'article L121-1 du Code des assurances, quelle que soit la date à laquelle l'assurance aura été souscrite. Dans ces limites, le bénéficiaire du contrat peut obtenir l'indemnisation de ses dommages en s'adressant à l'assureur de son choix.

■ **Subrogation**

Dans le cas où Nous aurions versé l'indemnité d'assurance, Nous sommes subrogé dans tous les droits et actions que Vous pourriez avoir à l'encontre des tiers responsables du dommage, tels que prévus à l'article L.121-12 du Code des assurances. Notre subrogation est limitée au montant des frais que nous avons exposés dans l'exécution du présent contrat d'assurance.

■ **Sanctions économiques (sanctions internationales)**

La présente police d'assurance ne peut fournir aucune couverture ou prestation dans la mesure où la couverture ou la prestation violerait toute sanction, loi ou réglementation applicable de Votre Pays de résidence, des Nations unies, de l'Union européenne, ou toute autre sanction, loi ou réglementation économique ou commerciale applicable. Nous déclinons toutes demandes d'indemnisation à l'égard de personnes, des sociétés, des gouvernements et d'autres parties à qui cela est interdit en vertu d'accords ou de sanctions nationaux ou internationaux.

■ **Dispositions Anti-blanchiment et vérification d'identité**

Afin de répondre à ses obligations légales et réglementaires, dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, l'Assureur est tenu d'identifier l'identité du souscripteur et du bénéficiaire du contrat. À ce titre, l'Assureur est habilité si nécessaire à demander tout justificatif d'identité : carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire ou carte de séjour.

Des mesures de vigilance renforcée peuvent être mises en œuvre par l'Assureur, en cas de risque accru de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme identifié, incluant le cas échéant la demande de pièces complémentaires (à titre d'exemple : un document attestant de l'origine des fonds).

À défaut de réponse, l'Assureur se réserve le droit de suspendre temporairement le règlement de toute indemnité.

#### ■ **Compétence juridictionnelle**

L'Assureur élit son domicile à son siège social :  
7, rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen.

Les contestations qui pourraient être élevées contre l'Assureur à l'occasion de la mise en œuvre du contrat d'assurance sont exclusivement soumises aux tribunaux français compétents et toutes notifications devront être faites par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse indiquée ci-dessus.

#### ■ **Protection des données personnelles**

Le traitement des données à caractère personnel est régi par le Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (Règlement général sur la protection des données, RGPD), par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, telle que modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et leurs textes d'application.

L'Assureur est responsable du traitement des données à caractère personnel collectées aux fins de la conclusion, de la gestion et de l'exécution du contrat. Ces données sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du contrat, conformément aux dispositions de la prescription. Elles sont destinées à l'usage des gestionnaires de services d'assistance et peuvent être communiquées à des sous-traitants situés en dehors de l'Union européenne.

Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et de suppression de vos données personnelles, ainsi que d'un droit d'opposition et de limitation du traitement de vos données.

Vous pouvez exercer ces droits en remplissant le formulaire dédié à l'adresse suivante :

<https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/6e169bd0-974f-447d-9d66-cbc7c16a4ace/85d37061-37aa-42c5-a08e-cce398b338f3>

ou par courrier postal à l'adresse suivante :

AP Solutions GmbH, succursale française - Service Protection des Données Personnelles - 7, rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen.

Pour plus d'informations, veuillez consulter la Déclaration de confidentialité, qui explique notamment comment et pourquoi les données personnelles sont collectées. La version la plus récente est jointe aux présentes Conditions Générales.

Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de lutte contre la fraude, l'Assureur se réserve le droit de vérifier toute information et, le cas échéant, de saisir les autorités compétentes conformément à la législation en vigueur.

#### ■ **Autorité de Contrôle**

L'Assureur est soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, sise au 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09

[www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr)

#### ■ **Droit et langue applicable**

Le contrat d'assurance est régi par le droit français ainsi que par les dispositions particulières impératives applicables figurant aux articles L191-1 et suivants et L192-1 et suivants pour les risques situés dans les départements du Haut-Rhin, du Bas-Rhin et de la Moselle (la situation du risque dans les départements du Haut-Rhin, du Bas-Rhin et de la Moselle est définie à l'article L191-2 du Code des assurances) sauf les dispositions contenues dans les articles L191-7 et L192-3 du Code des assurances.

Toutes les communications et documents afférents au contrat d'assurance sont rédigés en français

# Déclaration de confidentialité

## La sécurité de vos données personnelles nous importe.

**Fragonard Assurances entité d'Allianz Partners SAS**, est une compagnie d'assurance agréée par l'**Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)**, proposant des produits et services d'assurance. Protéger votre vie privée est notre priorité absolue. Cette déclaration de confidentialité explique comment nous collectons les données personnelles, quel type de données nous collectons et pourquoi, avec qui nous les partageons et à qui nous les divulguons. Veuillez lire attentivement cette déclaration.

### 1. Qui est le responsable du traitement des données ?

Le responsable du traitement des données est la personne, physique ou morale, qui contrôle et est responsable de la conservation et de l'utilisation des données personnelles, au format papier ou électronique. **Fragonard Assurances** (« Nous », « Notre ») est le responsable du traitement des données, tel que défini par la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données.

### 3. Comment vos données personnelles sont-elles collectées et traitées ?

Nous collecterons et traiterons les données personnelles que vous nous transmettez et celles que nous recevons de tiers (comme expliqué plus bas) pour un certain nombre de finalités et sous réserve de votre consentement exprès, à moins que ce dernier ne soit pas exigé par les lois et réglementations applicables, comme indiqué ci-dessous :

## 2. Quelles données personnelles sont collectées ?

Nous collecterons et traiterons différents types de données personnelles vous concernant, conformément à ce qui suit :

- les données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat et
- toute autre donnée nécessaire à la passation et/ou l'exécution du contrat.

Dans ce cadre, nous pourrions être amenés à collecter et traiter les « données personnelles sensibles » vous concernant.

**En souscrivant le présent contrat, vous vous engagez à communiquer les informations figurant dans cette déclaration de confidentialité à tout tiers pour lequel toute donnée personnelle pourrait nous être transmise (ex. les autres assurés, les bénéficiaires, les tiers impliqués dans le sinistre, les personnes à prévenir en cas d'urgence, etc.), et vous acceptez de ne pas communiquer ces informations autrement.**

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
Le traitement de catégories particulières de données à caractère personnel, y compris les données relatives à la santé à des fins de traitement des demandes d'indemnisation et d'assistance.	Oui, le traitement n'est autorisé que si vous y consentez conformément à l'article 9, paragraphe 2, point a), du RGPD ou si l'une des autres options prévues par la loi est disponible, 9, paragraphe 2, b) - j) RGPD..
Administration du contrat d'assurance (ex. : traitement des réclamations, les enquêtes et estimations nécessaires à la détermination de l'existence de l'événement garanti et du montant des indemnisations à verser ou le type d'assistance à fournir, etc.).	Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où nous devons traiter vos données personnelles dans le cadre du traitement de votre réclamation, nous ne solliciterons pas votre consentement exprès.
Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer votre niveau de satisfaction et de l'améliorer.	Non. Nous avons un intérêt légitime à vous contacter après avoir géré une demande ou après avoir fourni une prestation afin de nous assurer que nous avons exécuté nos obligations contractuelles d'une manière satisfaisante. Toutefois, vous avez le droit de vous y opposer en nous contactant comme cela est expliqué dans la section 9 ci-dessous.
Pour satisfaire à toutes les obligations légales (par exemple, celles qui découlent des lois sur les contrats d'assurance et les activités d'assurance, des règlements sur les obligations fiscales, comptables et administratives).	Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.
À des fins de vérification, pour nous conformer aux obligations légales ou aux procédures internes.	Non. Nous pouvons traiter vos données dans le cadre d'audits internes ou externes requis soit par la loi, soit par nos procédures internes. Nous ne solliciterons pas votre consentement au titre de ces traitements s'ils sont justifiés en vertu de la réglementation en vigueur ou au titre de notre intérêt légitime. Toutefois, nous nous assurerons que seules les données à caractère personnel strictement nécessaires seront utilisées et qu'elles seront traitées en toute confidentialité. Les audits internes sont généralement réalisés par notre société mère.
Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation.	Si nous réalisons l'une de ces activités de traitement, nous le ferons en anonymisant les données personnelles. En conséquence, les données anonymisées ne sont plus considérées comme des données « à caractère personnel » et votre consentement n'est plus requis.

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
Pour la gestion du recouvrement de créances.	Non, si le traitement de vos données, même s'il s'agit de catégories sensibles de données à caractère personnel s'avère nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice, que nous pouvons invoquer également au titre de notre intérêt légitime.
Au titre de la prévention et de la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques, y compris, le cas échéant, par exemple, la comparaison entre vos informations et celles figurant sur les précédentes demandes, ou la vérification des systèmes courants de déclaration de sinistre.	Non. Il est entendu que la détection et la de lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques constituent un intérêt légitime du Responsable du traitement. Par conséquent, nous sommes en droit de traiter vos données à cette fin sans avoir à recueillir votre consentement.

Comme mentionné plus haut, pour les finalités énumérées précédemment, nous traiterons les données personnelles vous concernant que nous recevons de notre partenaire commercial **Sogessur**.

Concernant les finalités mentionnées précédemment pour lesquelles nous avons indiqué que votre consentement exprès n'est pas requis ou dans les cas où nous aurions besoin de vos données personnelles dans le cadre de la souscription de votre assurance et/ou de la gestion de votre sinistre, nous traiterons vos données personnelles sur la base de nos intérêts légitimes et/ou conformément à nos obligations légales.

Vos données personnelles seront nécessaires pour tout achat de nos produits et services. Si vous ne souhaitez pas nous fournir ces données, nous ne serons pas en mesure de vous garantir l'accès aux produits et services demandés ou susceptibles de vous intéresser, ou encore de vous proposer des offres adaptées à vos exigences spécifiques.

#### 4. Qui peut accéder à vos données personnelles ?

Nous nous assurerons que vos données personnelles sont traitées dans le respect des finalités indiquées plus haut.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que tiers, responsables du traitement des données :

- organismes du secteur public, autres sociétés du groupe Allianz, autres assureurs, réassureurs.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que sous-traitants, opérant sous notre responsabilité :

- autres sociétés du groupe Allianz (dont AP Solutions GmbH succursale française), consultants techniques, experts, avocats, experts en sinistres, réparateurs, prestataires, médecins et sociétés de services délégués de nos opérations (réclamations, informatique, services postaux, gestion de documents).

En définitive, nous pourrions être amenés à partager vos données personnelles dans les cas suivants :

- dans les cas envisagés ou réels de réorganisation, fusion, vente, co-entreprise, cession, transfert ou autre disposition de tout ou partie de notre activité, de nos actifs ou de nos titres (notamment dans le cadre de procédures en insolvabilité ou autres procédures similaires) ; et
- afin de nous conformer à toute obligation légale, y compris aux obligations résultant des décisions du médiateur dans le cas où vous présenteriez une réclamation concernant l'un de nos produits ou services.

#### 5. Où sont traitées vos données personnelles ?

Vos données personnelles pourront être traitées aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Union Européenne (UE) par les parties spécifiées dans la section 4, toujours sous réserve des restrictions contractuelles relatives à la confidentialité et à la sécurité, conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données. Nous ne divulguons pas vos données personnelles à des parties non autorisées à les traiter.

Chaque transfert de vos données personnelles en vue de leur traitement en dehors de l'UE par une autre société du groupe Allianz, sera effectué sur la base des règles internes d'entreprise approuvées par l'Autorité de régulation dont dépend le groupe Allianz, établissant des règles adéquates de protection des données personnelles et contraignant juridiquement l'ensemble des sociétés du groupe Allianz. Les règles internes d'entreprise d'Allianz ainsi que la liste des sociétés du groupe s'y conformant sont accessibles ici : <https://www.allianz-partners.com/allianz-partners---binding-corporate-rules-.html>. Lorsque les règles internes d'entreprise d'Allianz ne s'appliquent pas, nous prendrons des mesures afin de garantir que le transfert de vos données personnelles hors UE sera effectué selon le niveau de protection adéquat, au même titre que s'il s'agissait d'un transfert à l'intérieur de l'UE. Vous pouvez prendre connaissance des mesures de protection que nous mettons en œuvre pour ce type de transferts (clauses contractuelles types, par exemple) en nous contactant comme indiqué dans la section 9.

#### 6. Quels sont vos droits concernant vos données personnelles ?

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit :

- d'accéder à vos données personnelles et de connaître leur provenance, les objectifs et finalités du traitement de ces données, les informations concernant le(s) responsable(s) du traitement des données, le(s) préposé(s) au traitement des données et les destinataires des données potentiellement divulguées ;
- de retirer votre consentement à tout moment, dans les cas où celui-ci est requis pour le traitement de vos données personnelles ;
- de mettre à jour ou de rectifier vos données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes ;
- de supprimer vos données personnelles de nos systèmes si leur conservation n'est plus nécessaire dans le cadre des finalités indiquées précédemment ;
- de restreindre le traitement de vos données personnelles dans certaines circonstances, par exemple, si vous avez contesté l'exactitude de vos données personnelles, pendant la période nécessaire à la vérification de leur exactitude par nos services ;
- d'obtenir vos données personnelles au format électronique, pour votre usage personnel ou celui de votre nouvel assureur ; et
- de déposer une plainte auprès de notre société et/ou de l'autorité de protection des données compétente - Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Vous pouvez exercer ces droits en nous contactant comme indiqué à la section 9.

#### 7. Comment vous opposer au traitement de vos données personnelles ?

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles par nos services, ou de solliciter auprès de notre société l'arrêt du traitement desdites données (y compris à des fins de marketing direct). Une fois votre demande transmise, nous ne procéderons plus au traitement de vos données personnelles, à moins que la législation ou la réglementation applicable ne le permette.

Vous pouvez exercer ce droit de la même manière que vos autres droits définis dans la section 6.

#### **8. Combien de temps conserverons-nous vos données personnelles ?**

Nous ne conserverons vos données à caractère personnel que pendant la durée nécessaire aux fins indiquées dans la présente déclaration de confidentialité puis elles seront supprimées ou anonymisées une fois qu'elles ne sont plus nécessaires. Ci-dessous nous vous communiquons quelques-unes des durées de conservation applicables aux finalités indiquées à la section 3 ci-dessus.

- Pour une durée de deux (2) ans à compter de la date de fin du contrat d'assurance
- En cas de sinistre – deux (2) ans à compter du règlement du sinistre.
- En cas de sinistre avec dommages corporels – dix (10) ans à compter du sinistre.
- Pour toute information sur les réclamations – deux (2) ans à compter de la réception de la réclamation.
- Pour toute information sur le contrat – deux (2) ans à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation.

Toutefois, sachez que des obligations ou des événements spécifiques supplémentaires peuvent parfois annuler ou modifier ces durées, tels que des litiges ou des enquêtes réglementaires en cours, qui peuvent remplacer ou suspendre ces durées jusqu'à ce que l'affaire soit close et que le délai applicable d'examen ou d'appel ait expiré. En particulier, les durées de conservation basées sur des prescriptions dans le cadre d'actions en justice peuvent être suspendues puis reprendre par la suite.

#### **9. Comment nous contacter ?**

Vous pouvez nous contacter pour toute question concernant l'utilisation que nous faisons de vos données personnelles et pour exercer les droits dont vous disposez à cet égard :

- en remplissant le formulaire dédié, à l'adresse suivante :  
<https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/6e169bd0-974f-447d-9d66-cbc7c16a4ace/680a21e8-bb43-4345-9626-8bdc08a2af66>
- par courrier postal libellé à l'adresse suivante :  
AP Solutions GmbH succursale française  
Département Protection des Données Personnelles  
7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen

#### **10. À quelle fréquence mettons-nous à jour la présente déclaration de confidentialité ?**

Nous procédons régulièrement à la révision de cette déclaration de confidentialité.

Vous pouvez retrouver cette déclaration de confidentialité en ligne, à l'adresse suivante :

<https://fragonard-assurances.votreassistance.fr/api/donnees-personnelles>.

## Notes

---

## Notes

---



Pour toute information ou modification concernant votre contrat  
ou votre situation personnelle,

**Allô Contrats**  **N°Cristal** **0 969 329 969**

APPEL NON SURTAXE

Pour déclarer un sinistre,

**Allô Sinistres**  **N°Cristal** **0 969 327 326**

APPEL NON SURTAXE

Pour vous assister en cas d'urgence, 24h/24 et 7j/7,

### Mondial Assistance

- Depuis la France : **01 40 25 50 01\*** (Appel non surtaxé)

- Depuis l'étranger : **00 33 1 40 25 50 01** (PCV accepté)

Mondial Assistance intervient sur simple appel téléphonique 24h/24, 7j /7.

### Accès sourds et malentendants :

<https://accessibilite.votreassistance.fr> (24h/24)

\*Coût d'un appel local.

Tarif depuis une ligne fixe, en France métropolitaine.

Via un autre opérateur en France ou à l'étranger, tarification selon l'opérateur.

Tarif en vigueur au 01/06/2026.

Produit d'assurance dommages de SOGESSUR

SA au capital de 33 825 000 euros - 379 846 637 RCS Nanterre

Siège social : Tour D2 - 17 bis place des Reflets - 92919 Paris La Défense Cedex

Adresse de correspondance : SOGESSUR - TSA 91102 - 92894 Nanterre Cedex 9

N° ADEME : FR231725\_01YSGB

Défense Pénale et Recours Suite à Accident d'ABEILLE IARD & SANTÉ,

SA au capital de 245 068 607,88 euros - 306 522 665 RCS Nanterre

Compagnie d'assurances agréée à gérer la branche protection juridique

en application de l'article R. 321-1 du Code des assurances

Siège social : 13 rue du Moulin Bailly - 92270 Bois Colombes

Assistance de FRAGONARD ASSURANCES

SA au capital de 37 207 660 euros - 479 065 351 RCS Bobigny

Siège social : 7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen

Entreprises régies par le Code des assurances et soumises

à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR),

4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09