



# TcommeToit

## Condition générales et Convention d'assistance

ASSURANCE HABITATION

N°ACA-MRH-CGE-04-0324

# VOS CONDITIONS GÉNÉRALES

Vous venez de souscrire un contrat assurance Habitation lequel vous donne accès à des garanties d'assurance et d'assistance pour votre habitation.

Un document d'information présentant le produit d'assurance - ou DIP - vous a été remis avant la souscription de votre contrat afin de vous informer des principales garanties et exclusions de ce contrat.

Le contrat auquel vous venez de souscrire est régi par le Code des assurances. Pour les risques définis à l'article L. 191-2 du Code des assurances situés dans les départements du Bas-Rhin, du Haut-Rhin et de la Moselle, les dispositions du titre IX livre I du Code des assurances sont applicables.

Il est composé :

- **des présentes Conditions Générales**, contenant la description de vos garanties d'assurance et d'assistance assorties de leurs limites et exclusions. Elles détaillent également les obligations que vous devez respecter tout au long de l'exécution du contrat.
- **des Conditions Particulières**, lesquelles précisent les dispositions propres à votre contrat, sur la base de vos déclarations lors de la souscription.

Afin de profiter pleinement des garanties que vous avez sélectionnées, nous vous invitons à lire attentivement ces documents et à les conserver afin de pouvoir vous y reporter.

Pour faciliter la compréhension de votre contrat vous pouvez vous reporter aux définitions situées à l'article 1 des présentes Conditions Générales.

# SOMMAIRE

<b>1. Définitions</b>	5
<b>2. Les événements garantis</b>	7
<b>3. Les garanties d'assurance</b>	11
3.1. Responsabilité civile	11
3.2. Défense et recours	12
3.3. Incendie et événements assimilés	14
3.4. Forces de la nature	15
3.5. Catastrophes naturelles	16
3.6. Catastrophes technologiques	16
3.7. Dégâts des eaux	17
3.8. Bris de glace	17
3.9. Vol	18
3.10. Tous risques immobiliers	19
3.11. Attentats	20
3.12. Examen	20
3.13. Scolaire et extra-scolaire	20
3.14. Clauses applicables au contrat	23
<b>4. Détail des options proposées</b>	25
4.1. Pack renfort garanties	25
4.2. Pack piscine / spa ou jacuzzi	26
4.3. Pack énergies renouvelables : dommages aux équipements	27
4.4. Pack énergies renouvelables : pertes financières	27
4.5. Pack équipements extérieurs	27
4.6. Pack colocataire	27
4.7. Chambre d'étudiant	28
4.8. Pack neuf mobilier	28
4.9. Pack neuf immobilier	29
<b>5. Fonctionnement des garanties en cas de sinistre</b>	30
5.1. Que devez-vous faire en cas de sinistre ?	30
5.2. L'évaluation des dommages au bâtiment	30
5.3. L'évaluation des dommages aux biens mobiliers	31
5.4. Pack neuf mobilier et Pack neuf immobilier (options réservées à la formule Confort)	31
5.5. Désaccords et litiges	31
5.6. Les limites de garanties	32
5.7. Franchises	33
5.8. Le règlement des indemnités	33
5.9. Déchéance de garanties	33
5.10. Cumul d'assurances	34
5.11. Subrogation	34
5.12. Autres modalités	34

<b>6. Ce que votre contrat ne garantit jamais</b> .....	35
<b>7. Vie du contrat</b> .....	36
7.1. Prise d'effet et durée du contrat .....	36
7.2. Vos déclarations.....	36
7.3. Vos cotisations.....	37
7.4. Résiliation du contrat .....	38
7.5. Prescription.....	40
7.6. Preuve - dématérialisation.....	40
7.7. Signature électronique.....	41
<b>8. Vos droits</b> .....	42
8.1. Droit de renonciation .....	42
8.2. Démarchage téléphonique.....	42
8.3. Réclamations.....	43
8.4. Protection des données personnelles .....	43
8.5. Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution .....	44
<b>9. Assistance</b> .....	45
9.1. Conditions d'intervention.....	45
9.2. Définitions.....	45
9.3. Prestations d'assistance en cas de sinistre au domicile .....	46
9.4. Prestations d'assistance en cas d'hospitalisation d'un bénéficiaire .....	47
9.5. Assistance dépannage au quotidien.....	48
9.6. Prestations d'assistance aux personnes : assistance à l'étranger (option réservée à la formule Étudiant) .....	49
9.7. Exclusions.....	52
9.8. Limitations en cas de force majeure ou autres événements assimilés .....	53
9.9. Circonstances exceptionnelles .....	53
9.10. Cadre juridique .....	53
<b>10. Annexe</b> .....	55

# 1. DÉFINITIONS

**ACCIDENT** : tout événement soudain, involontaire et imprévu, extérieur à la victime et à la chose endommagée, pouvant être la cause de dommages corporels ou matériels.

**AGRESSION** : acte de violence exercé volontairement par un tiers en vue de déposséder l'assuré et provoquant des blessures physiques ou contrainte physique.

**ANIMAUX DOMESTIQUES** : les chiens **à l'exclusion de ceux relevant des catégories 1 (chiens d'attaque) et 2 (chiens de garde et de défense) visés par l'article L. 211.12 du Code rural et définis par l'arrêté du 27/04/1999**, les chats, les oiseaux, les furets, les lapins et petits rongeurs.

**ASSURÉ** :

- le souscripteur, son conjoint, son concubin ou la personne liée au souscripteur par un Pacte Civil de Solidarité,
  - leur(s) enfant(s) mineurs, majeur(s) fiscalement à charge,
  - toute personne vivant habituellement et à titre gratuit dans l'habitation assurée,
  - les colocataires dès lors que la colocation a été mentionnée au contrat,
  - les personnes assumant à titre occasionnel et gratuit, la garde de ses enfants ou de ceux de son conjoint ou concubin vivant avec le souscripteur, ou la garde de ses animaux, pour les seuls dommages causés par ces enfants ou ces animaux.
- L'assuré est désigné par le terme « vous » dans les présentes Conditions Générales.

**ASSUREUR** :

- **Nom et adresse de l'intermédiaire** : ce contrat est commercialisé par Média Courtage, société par actions simplifiée (SAS) au capital de 1 290 900 €, siège social : rue Jean Fourastié - 29480 Le Relecq-Kerhuon, 02 30 06 00 60, immatriculée au RCS de Brest sous le n° 524 259 975, inscrite à l'Orias sous le n° 10 058 534 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)).
- **Nom et adresse de la société d'assurance** : Suravenir Assurances, entreprise régie par le Code des assurances, société anonyme au capital entièrement libéré de 45 323 910 €, siège social : 2 rue Vasco de Gama - Saint-Herblain- 44931 Nantes cedex 9, immatriculée au RCS de Nantes sous le n° 343 142 659. Société soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex 9. L'assureur est désigné par le terme « nous » dans les présentes Conditions Générales.
- **Nom et adresse de la société d'assistance** : les garanties « Assistance » sont fournies par Europ Assistance, société anonyme au capital de 48 123 637 €, entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au RCS de Paris sous le n° 451 366 405, sise 2 rue Pillet-Will - 75009 Paris.

**ATTENTATS** : émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme ou de sabotage concertés.

**AUDIOVISUEL** : téléviseur y compris LED, plasma, LCD, 3D / vidéoprojecteur / lecteur et/ou enregistreur DVD, Blu-ray, CD / home cinéma y compris barre de son, ampli, enceintes, caisson de basses / système hifi / lecteur multimédia / appareils photos et caméscope, **à l'exclusion des appareils de téléphonie et informatiques.**

**BÂTIMENT** : le corps principal de la construction, les dépendances, ainsi que tous les aménagements et installations qui ne peuvent être détachés sans être détériorés ou sans détériorer la construction, **à l'exclusion des murs de soutènement, des clôtures de toutes natures y compris leur portail.** Sont couverts également : le puits canadien / provençal, la fosse septique.

**BIENS CONFIEÉS** : tout bien confié, loué ou emprunté appartenant à une personne autre que l'assuré, alors même que l'assuré en a la garde de manière durable, à l'exclusion des matériels professionnels.

**BIENS MOBILIERS** :

- les meubles et les objets à usage domestique appartenant à l'assuré (ou qui lui sont confiés), **à l'exclusion des véhicules à moteur soumis à l'assurance obligatoire, de leur remorque / van / caravane et accessoires, des bateaux à moteur y compris les moteurs hors-bord et véhicule nautique à moteur, des voiliers de plus de 5,05 mètres, des animaux ainsi que des espèces monnayées, billets de banque, lingots et pièces de métaux précieux, titres et valeurs, vins, alcools et spiritueux, des biens et marchandises à usage professionnel,**
- les aménagements et embellissements exécutés aux frais du locataire s'ils ne sont pas devenus la propriété du bailleur.

**COTISATION** : le montant de la cotisation vous est précisé sur les Conditions Particulières remises à la souscription et sur les avis d'échéance à l'échéance principale. Vous devez nous régler les cotisations aux périodes convenues sur les Conditions Particulières de votre contrat.

**DÉPENDANCES** : les bâtiments à usage autre que professionnel ou d'habitation, séparés ou contigus sans communication directe avec le bâtiment principal, dont vous êtes propriétaire ou locataire. Leur surface est calculée en additionnant la surface totale du rez-de-chaussée (surface au sol) et des étages. Est assimilable à une dépendance le local technique de votre piscine, spa ou jacuzzi.

**ÉNERGIES RENOUVELABLES** : équipements de production d'énergie fixés au bâtiment ou au sol utilisant une source d'énergie renouvelable : installation solaire, géothermique, aérothermique, hydraulique, biomasse, éolienne domestique de moins de 15 mètres de haut.

**FRAIS DE DÉPLACEMENT ET DE RELOGEMENT** : prise en charge des frais de garde-meubles (transport compris), de déplacement et de réinstallation des biens mobiliers garantis au contrat, ainsi que le loyer ou l'indemnité d'occupation pour vous réinstaller temporairement dans des conditions identiques (le loyer ou l'indemnité d'occupation payé antérieurement au sinistre par le locataire ou l'occupant ou encore la valeur locative des locaux occupés par le propriétaire est déduit de l'indemnité due au titre de cette prestation).

**FRANCHISE** : la somme que vous gardez à votre charge lors d'un sinistre.

**INFORMATIQUE** : ordinateur portable ou fixe y compris ses accessoires (souris, webcam, clavier) / imprimante / scanner / haut-parleurs / tablette tactile / console de jeux, **à l'exclusion des appareils de téléphonie.**

**MAISON EN COURS DE CONSTRUCTION, DE TRANSFORMATION OU DE RÉNOVATION** : les garanties du contrat vous sont normalement accordées à compter de la date d'effet à l'exception :

- de la garantie « Tempête, grêle et neige sur les toitures » aussi longtemps que le bâtiment n'est pas clos et couvert,
- de la garantie « Vol » aussi longtemps que le bâtiment n'est pas régulièrement habité.

**OBJETS PRÉCIEUX** : les bijoux, pierreries, fourrures, collections, objets en métal précieux, livres rares, tableaux, faïences et bibelots d'une valeur unitaire supérieure à 2 000 €.

**PERTE DE LOYERS** :

- vous êtes locataire : la responsabilité que vous pouvez encourir à l'égard de votre propriétaire à la suite d'un sinistre garanti pour le loyer de vos locaux et de vos colocataires, pour la perte d'usage des locaux occupés par le propriétaire, durant le temps nécessaire à la remise en état des locaux sinistrés selon les dires de l'expert, et dans la limite d'un an.
- vous êtes propriétaire : perte réelle des loyers perçus afférents au bâtiment endommagé à la suite d'un sinistre garanti, durant le temps nécessaire à la remise en état des locaux sinistrés selon les dires de l'expert, et dans la limite d'un an. **Cette prestation exclut les locaux vacants ou occupés par vous-même, et ne prend pas en charge le défaut de location après achèvement des travaux de réparation ou de reconstruction du bâtiment sinistré.**

**PERTE D'USAGE DES LOCAUX** : en tant que propriétaire occupant, prise en charge de la valeur locative des bâtiments occupés par vous suite à un sinistre garanti rendant inhabitable ce logement. L'indemnité est calculée sur la base du loyer annuel de la partie des bâtiments sinistrés, durant le temps nécessaire à la remise en état de ces locaux selon les dires de l'expert, et dans la limite d'un an.

**PIÈCE PRINCIPALE** : toute pièce meublée ou non d'une superficie au sol de plus de 7 m<sup>2</sup> autre que : cuisine, salle de bains, cabinet de toilette, WC, couloir, cave, hall fermé, arrière-cuisine, cellier, buanderie, garage, grenier ou sous-sol non aménagé. Lorsque la superficie au sol de la pièce principale est supérieure à 40 m<sup>2</sup>, vous devez déclarer le nombre de tranches ou portions de tranches supplémentaires de 40 m<sup>2</sup> (elles seront comptabilisées comme autant de pièces principales). La véranda et la mezzanine sont également considérées comme pièce principale.

**SINISTRE** : la réalisation de l'événement susceptible de mettre en jeu une garantie de votre contrat durant sa période d'effet.

**TERRITORIALITÉ** : les garanties de votre contrat s'appliquent pour un logement situé exclusivement en France métropolitaine (**à l'exclusion de la Corse, France d'Outre-Mer, Principauté de Monaco et d'Andorre**) au lieu indiqué aux Conditions Particulières. La garantie « Responsabilité civile chef de famille » s'exerce partout en France métropolitaine, dans les pays limitrophes, dans les pays membres de l'Union européenne, ainsi qu'en Norvège. Elle s'exerce également dans le reste du monde lors de voyages et séjours n'excédant pas une durée de 3 mois.

**TIERS** : toute personne autre que l'assuré, ses ascendants, frères et sœurs.

**VOYAGES ET VILLÉGIATURE/ASSURANCE À L'EXTÉRIEUR** : la garantie « Responsabilité civile » est étendue aux responsabilités locatives (dommages matériels ou immatériels suite à incendie, explosion ou dégâts des eaux) que vous pouvez encourir du fait de votre qualité de locataire ou occupant d'un immeuble (maison, appartement) et mobil-home à l'occasion d'un voyage ou d'une villégiature d'une durée inférieure à 3 mois.

## 2. LES ÉVÉNEMENTS GARANTIS

Parmi les garanties et options ci-dessous, seules sont accordées celles qui sont mentionnées sur vos Conditions Particulières.

RÉSIDENCE PRINCIPALE	Budget	Confort
<b>LES GARANTIES</b>		
<b>Responsabilité civile</b>		
• Du chef de famille	Oui	Oui
• Du locataire	Oui	Oui
• Du fait des bâtiments	Oui	Oui
• Du fait de la piscine	Oui si déclarée	Oui si déclarée
<b>Défense et recours</b>	Oui	Oui
<b>Catastrophes naturelles</b>	Oui	Oui
<b>Forces de la nature</b> (tempête, grêle, neige)	Oui	Oui
<b>Catastrophes technologiques</b>	Oui	Oui
<b>Attentats</b>	Oui	Oui
<b>Incendie</b>	Oui	Oui
<b>Dégâts des eaux</b> (canalisations non souterraines et vide sanitaire)	Oui	Oui
<b>Bris de glace</b>		
• Vitres	Voir Pack renfort	Oui
• Glaces, marbres, autres produits verriers, inserts de cheminée	-	Oui
<b>Vol</b>		
• Détériorations immobilières	Voir Pack renfort	Oui
• Vol du contenu à l'intérieur du logement	Voir Pack renfort	Oui
• Vol du contenu dans les caves et dépendances	-	Oui
• Remplacement des serrures, clés et télécommandes	-	Oui
<b>Accidents électriques</b>		
• Du bâtiment et de ses équipements	Voir Pack renfort	Voir Pack renfort
• Des appareils électriques ou électroniques dans le bâtiment		
<b>Assistance</b>	Oui	Oui
<b>Vandalisme</b>	-	Voir Pack renfort
<b>Scolaire et extra-scolaire</b>	Oui	Oui
<b>Tous risques immobiliers</b>	-	Option
<b>LES OPTIONS</b>		
<b>Pack renfort garanties Budget</b>		
• Bris de glaces (vitres du bâtiment)	Option	
• Vol (détériorations immobilières, contenu du logement)	Oui	
• Accidents électriques	Oui	
• Déménagement	Oui	

RÉSIDENCE PRINCIPALE	Budget	Confort
<b>Pack renfort garanties Confort</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Canalisations enterrées entre la maison et le compteur d'eau</li> <li>• Surconsommation d'eau</li> <li>• Accidents électriques</li> <li>• Pertes de denrées alimentaires à l'intérieur du congélateur</li> <li>• Déménagement</li> <li>• Contenu de la cave à vin</li> <li>• Vandalisme</li> </ul>	-	Option Oui Oui Oui Oui Oui Oui
<b>Pack piscine, spa ou jacuzzi</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dommages à l'équipement</li> </ul>	-	Option
<b>Pack énergies renouvelables</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dommages aux équipements</li> <li>• Perte financière sur revente d'électricité</li> </ul>	- -	Oui si déclarés Option
<b>Pack équipements extérieurs</b>	-	Option
<b>Pack colocataire</b>	Oui si colocataire(s) déclaré(s)	Oui si colocataire(s) déclaré(s)
<b>Pack chambre d'étudiant</b>	Oui si déclarée	Oui si déclarée
<b>INDEMNISATION</b>		
<b>Bâtiment</b> : valeur de reconstruction à neuf (si vétusté ≤ 25 %)	Oui	Oui
<b>Mobilier</b> : valeur de remplacement à neuf vétusté déduite	Oui	Oui
<b>Pack neuf immobilier</b>	-	Option
<b>Pack neuf mobilier</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Audiovisuel et électroménager</li> <li>• Mobilier</li> <li>• Informatique</li> </ul>	- - -	Option 5 ans 5 ans 2 ans

RÉSIDENCE SECONDAIRE	Budget	Confort
<b>LES GARANTIES</b>		
<b>Responsabilité civile</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Du chef de famille</li> <li>• Du locataire</li> <li>• Du fait des bâtiments</li> <li>• Du fait de la piscine</li> </ul>	- Oui Oui Oui si déclarée	- Oui Oui Oui si déclarée
<b>Défense et recours</b>	Oui	Oui
<b>Catastrophes naturelles</b>	Oui	Oui
<b>Forces de la nature</b> (tempête, grêle, neige)	Oui	Oui
<b>Catastrophes technologiques</b>	Oui	Oui
<b>Attentats</b>	Oui	Oui
<b>Incendie</b>	Oui	Oui
<b>Dégâts des eaux</b> (canalisations non souterraines et vide sanitaire)	Oui	Oui

RÉSIDENCE SECONDAIRE	Budget	Confort
<b>Bris de glace</b> • Vitres • Glaces, marbres, autres produits verriers, inserts de cheminée	Voir Pack renfort -	Oui Oui
<b>Vol</b> • Détériorations immobilières • Vol du contenu à l'intérieur du logement : - capital mobilier maxi 6 000 € - extension capital mobilier <sup>(1)</sup> • Vol du contenu dans les caves et dépendances • Remplacement des serrures, clés et télécommandes	Voir Pack renfort Voir Pack renfort - - -	Oui Oui Option Oui Oui
<b>Accidents électriques</b> • Du bâtiment et de ses équipements • Des appareils électriques ou électroniques dans le bâtiment	- -	- -
<b>Assistance</b>	Oui	Oui
<b>Vandalisme</b>	-	Voir Pack renfort
<b>Tous risques immobiliers</b>	-	Option
<b>LES OPTIONS</b>		
<b>Pack renfort garanties Budget</b> • Bris de glaces (vitres du bâtiment) • Vol (détériorations immobilières, contenu du logement maxi 6 000 €) • Accidents électriques • Déménagement	Option Oui Oui Oui Oui	-
<b>Pack renfort garanties Confort</b> • Canalisations enterrées entre la maison et le compteur d'eau • Surconsommation d'eau • Accidents électriques • Pertes de denrées alimentaires à l'intérieur du congélateur • Déménagement • Contenu de la cave à vin • Vandalisme	-	Option Oui Oui Oui Oui Oui Oui
<b>Pack piscine, spa ou jacuzzi</b> • Dommages à l'équipement	-	Option
<b>Pack énergies renouvelables</b> • Dommages aux équipements • Perte financière sur revente d'électricité	- -	Oui si déclarés Option
<b>Pack équipements extérieurs</b>	-	Option
<b>INDEMNISATION</b>		
<b>Bâtiment</b> : valeur de reconstruction à neuf (si vétusté ≤ 25 %)	Oui	Oui
<b>Mobilier</b> : valeur de remplacement à neuf vétusté déduite	Oui	Oui
<b>Pack neuf immobilier</b>	-	Option
<b>Pack neuf mobilier</b> • Audiovisuel et électroménager • Mobilier • Informatique	- - -	Option 5 ans 5 ans 2 ans

FORMULE ÉTUDIANT	Budget
<b>LES GARANTIES</b>	
<b>Responsabilité civile</b> • Du chef de famille • Du locataire • Du fait des bâtiments	Oui Oui Oui
<b>Défense et recours</b>	Oui
<b>Catastrophes naturelles</b>	Oui
<b>Forces de la nature</b> (tempête, grêle, neige)	Oui
<b>Catastrophes technologiques</b>	Oui
<b>Attentats</b>	Oui
<b>Incendie</b>	Oui
<b>Dégâts des eaux</b> (canalisations non souterraines et vide sanitaire)	Oui
<b>Bris de glace</b> (vitres du bâtiment)	Voir Pack renfort
<b>Vol</b> • Détériorations immobilières • Vol du contenu à l'intérieur du logement	Voir Pack renfort
<b>Accidents électriques</b> • Du bâtiment et de ses équipements • Des appareils électriques ou électroniques dans le bâtiment	Voir Pack renfort
<b>Examen</b>	Oui
<b>Assistance</b> • Dont assistance à l'étranger	Oui Option
<b>LES OPTIONS</b>	
<b>Pack renfort garanties Budget</b> • Bris de glaces (vitres du bâtiment) • Vol (détériorations immobilières, contenu du logement) • Accidents électriques • Déménagement	Option Oui Oui Oui Oui
<b>Pack colocataire</b>	Oui si colocataire(s) déclaré(s)

## 3. LES GARANTIES D'ASSURANCE

Les garanties et franchises éventuelles de votre contrat figurent sur les Conditions Particulières qui vous ont été remises. Selon la formule de garanties et les options que vous avez choisies, votre contrat d'assurance habitation comprend les garanties suivantes :

### 3.1. Responsabilité civile

#### 3.1.1. Objet de la garantie

##### Responsabilité civile chef de famille

La garantie « Responsabilité civile chef de famille » intervient en cas d'accident pour les dommages matériels, corporels et immatériels consécutifs causés aux tiers au cours de la vie privée par l'assuré.

Cette garantie s'exerce également en cas de dommages causés :

- lors des trajets domicile-lieu de travail et vice-versa,
- par l'utilisation dans l'enceinte de l'habitation assurée d'engins de jardin motorisés de moins de 20 CV tels que motoculteurs et tondeuses à gazon y compris celles autoportées dont vous êtes propriétaire **(à l'exclusion de tout lieu ouvert à la circulation publique),**
- par les animaux domestiques ou de basse-cour appartenant à l'assuré,
- par l'utilisation de fauteuils roulants manuels et électriques,
- par les remorques de moins de 750 kg lorsqu'elles ne sont pas attelées à un véhicule à moteur **(à l'exclusion des vans et caravanes),**
- par un enfant mineur ou toute autre personne dont vous-même ou une personne assurée seriez reconnu civilement responsable et qui conduit à votre insu, éventuellement sans permis, un véhicule terrestre à moteur dont vous n'êtes ni propriétaire, ni gardien **(les dommages subis par le véhicule restent exclus),**
- lors d'activité de baby-sitting, lorsqu'il est exercé au domicile des parents de l'enfant, **en dehors de toute association ou organisme spécialisé,**
- par l'utilisation par votre enfant mineur d'un véhicule terrestre à moteur électrique dont la vitesse maximale autorisée est de 8 km/h et considéré comme un jouet,
- lors de soutien scolaire, lorsqu'il est exercé au domicile de l'assuré ou au domicile des parents de l'enfant, **en dehors de toute association ou organisme spécialisé,**
- à l'occasion d'un stage en entreprise effectué dans le cadre de vos études sous couvert d'une convention de stage, **à l'exclusion de toute activité liée à la santé des personnes,**
- par les préposés en service, exclusivement dans l'exercice de leurs fonctions.

##### Qui peut être indemnisé ?

Toute personne **autre que :**

- l'assuré,
- **les ascendants et descendants de l'assuré,**
- **les frères et sœurs de l'assuré,**
- **les préposés en service (employés de maison, gardiens, jardiniers...).**

##### Responsabilité civile du locataire

La garantie intervient en cas d'accident pour les dommages matériels, corporels et immatériels consécutifs au titre des garanties « Incendie, explosion et dégâts des eaux » causés :

- aux voisins et aux tiers,
- à votre propriétaire.

##### Responsabilité civile du fait du bâtiment (pour les propriétaires)

La garantie intervient pour les dommages matériels, corporels et immatériels consécutifs causés du fait du bâtiment indiqué aux Conditions Particulières, ses cours et jardins, sa piscine, son spa ou jacuzzi déclaré et mentionné sur vos Conditions Particulières lorsqu'il s'agit d'une habitation dont vous êtes propriétaire.

### 3.1.2. Fonctionnement des garanties « Responsabilité civile » dans le temps

La garantie déclenchée par le fait dommageable couvre l'assuré contre les conséquences pécuniaires des sinistres, dès lors que le fait dommageable survient entre la prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre (voir l'article A. 112 du Code des assurances - Fiche d'information relative au fonctionnement des garanties « Responsabilité civile » dans le temps, en annexe des présentes Conditions Générales).

### 3.1.3. Les exclusions

**Attention, la garantie « Responsabilité civile » ne couvre pas :**

- les animaux autres que les animaux domestiques ou de basse-cour,
- les chiens relevant de la première et deuxième catégorie définie par l'article L. 211-12 du Code rural,
- les animaux de selle,
- les biens immobiliers, autres que ceux indiqués aux Conditions Particulières, dont vous ou les personnes assurées êtes propriétaires ou qui vous sont confiés à un titre quelconque,
- les terrains non bâtis dont l'assuré est propriétaire ou locataire, situés à une adresse différente de l'habitation assurée,
- les dommages résultant :
  - de la pratique de la chasse, du ball-trap, des sports aériens, de tout sport à titre professionnel,
  - de toute activité physique ou sportive que vous exercez en tant que licencié d'un club ou d'un groupement sportif,
  - de la participation de l'assuré à un crime, délit, pari, duel ou rixe (sauf en cas de légitime défense),
  - de l'organisation, de la préparation ou de la participation à toutes épreuves, courses, compétitions sportives, ou leurs essais, nécessitant une autorisation administrative préalable ou soumises à une obligation d'assurance légale,
- les dommages subis par les biens, objets ou animaux dont les personnes assurées, leurs ascendants, descendants et les conjoints de ceux-ci, les frères et sœurs de l'assuré, les préposés habitant au foyer, ont la propriété, la conduite, la garde ou l'usage,
- les conséquences de la responsabilité de vendeur que vous ou les personnes assurées pouvez encourir du fait des dommages subis par tous biens, objets ou animaux vendus, ou causés par un immeuble vendu,
- les conséquences de la responsabilité que vous ou les autres personnes assurées pouvez encourir dans l'exercice d'activités professionnelles (y compris le soutien scolaire ou baby-sitting exercé dans le cadre d'une association ou d'un organisme spécialisé) ou de fonctions publiques et syndicales,
- les dommages matériels et immatériels causés par un incendie, une explosion ou un dégât des eaux survenant dans les bâtiments dont vous ou les personnes assurées êtes propriétaires, locataires ou occupant à titre quelconque. (Toutefois, cette exclusion ne concerne pas l'extension de garantie « Voyages et villégiatures » relative à la responsabilité locative (dommages matériels ou immatériels suite à incendie, explosion ou dégâts des eaux) que vous pouvez encourir du fait de votre qualité de locataire ou occupant d'un immeuble (maison, appartement) et mobil home à l'occasion d'un voyage ou d'une villégiature d'une durée inférieure à 3 mois).

## 3.2. Défense et recours

### 3.2.1. Objet de la garantie

Cette garantie intervient dans les situations suivantes :

- pour votre défense pénale si vous êtes poursuivi du fait d'un sinistre garanti engageant votre Responsabilité civile,
- pour réclamer à l'amiable ou judiciairement la réparation des préjudices corporels ou matériels que vous avez subis à la suite d'un accident ayant engagé la « Responsabilité civile vie privée » d'un tiers ou celle d'un professionnel en dehors de tout contrat. Le seuil d'intervention est fixé à 150 €. Toutefois, lorsque la réclamation concerne des dommages dont le montant s'élève entre 150 € et 600 €, nous ne serons tenus d'exercer qu'un recours amiable, **à l'exclusion de tout recours par voie judiciaire.**

L'ensemble des frais relatifs au procès est pris en charge dans la limite indiquée à l'article 3.2.4 « Plafonds de prise en charge des honoraires ».

### 3.2.2. Mise en jeu de la garantie

Vous devez respecter les obligations énumérées ci-après. **À défaut, nous sommes fondés à vous déchoir du bénéfice des garanties.**

#### Déclaration et constitution du dossier

- l'assuré doit déclarer les événements susceptibles de mettre en jeu la présente garantie dans les meilleurs délais et nous communiquer toutes pièces, informations et éléments de preuve se rapportant aux événements et utiles à l'instruction du dossier et à la recherche de sa solution,
- l'assuré doit notamment nous transmettre, à notre demande, tous renseignements permettant d'identifier le tiers, de chiffrer et justifier sa réclamation, ainsi que tous renseignements concernant les autres assurances dont il pourrait éventuellement bénéficier à l'occasion des événements déclarés,

- l'assuré ne doit pas prendre l'initiative d'engager une action, saisir son conseil ou diligenter toute mesure d'instruction sans avoir, au préalable, recueilli notre accord,
- si en cours de procédure une transaction est envisagée, celle-ci doit préserver nos droits à subrogation.

### **En cas de procédure judiciaire**

Si un avocat doit être saisi pour la défense pénale de l'assuré, l'exercice de son recours, ou en cas de conflit d'intérêt entre l'assuré et nous, l'assuré a le libre choix de l'avocat ou de toute autre personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur. Si l'assuré ne connaît aucun avocat, nous pouvons en mettre un à sa disposition sous réserve d'une demande écrite de sa part.

À noter que les dispositions relatives au libre choix de l'avocat par l'assuré ne sont pas applicables lorsque, en notre qualité d'assureur de « Responsabilité civile », une procédure judiciaire ou administrative s'exerce en même temps dans l'intérêt commun de l'assureur et de l'assuré (article L. 127.6.2 du Code des assurances). Dans ce cas, l'avocat est mandaté par nous pour compte commun et les frais sont à notre charge.

### **Règlement des frais et honoraires**

Lorsque l'avocat est choisi par l'assuré, l'assuré fixe avec l'avocat le montant de ses frais et honoraires dans le cadre d'une convention d'honoraires. Nous prenons en charge ces frais et honoraires dans les conditions et limites prévues à l'article 3.2.4 « Plafond de prise en charge des honoraires ».

L'assuré fait l'avance des frais et honoraires pris en charge et nous vous remboursons sur justificatif (factures acquittées et décision obtenue) dans la limite des plafonds prévus à l'article 3.2.4.

Nous sommes subrogés dans vos droits et actions pour la récupération des frais et dépens dans la limite des sommes que nous avons payées.

### **Conduite de la procédure**

L'assuré dispose, en collaboration avec l'avocat saisi, de la maîtrise des directives ou des mesures pouvant s'avérer nécessaires durant la procédure.

Dans tous les cas, il est nécessaire d'obtenir notre accord préalable sur la prise en charge des frais et honoraires liés aux actions ou voies de recours que l'assuré entend exercer afin de nous permettre, au travers de la communication de toutes pièces utiles, d'en examiner le bien-fondé.

### **Arbitrages en cas de désaccords**

En cas de désaccord entre l'assuré et nous lié à notre refus de prendre en charge une procédure dont nous contestons le bien-fondé, l'assuré peut :

- exercer à ses frais cette procédure après nous en avoir informés par écrit. Si l'assuré obtient une décision définitive favorable à ses intérêts, nous rembourserons les frais et honoraires que l'assuré aura exposés et dont le montant n'aura pas été mis à la charge du tiers,
- demander la mise en œuvre d'une procédure d'arbitrage afin que notre désaccord soit soumis par voie de requête conjointe au président du tribunal d'instance de son domicile, celui-ci statuant comme amiable compositeur. Nous prendrons en charge les frais de cette requête.

### **3.2.3. Les exclusions**

**La garantie « Défense et Recours » ne couvre pas :**

- les réclamations inférieures au seuil d'intervention fixé à 150 €,
- les frais et honoraires engagés sans notre accord sauf si l'assuré justifie d'une urgence à les avoir exposés,
- les amendes, leurs majorations et accessoires, ainsi que les frais de recouvrement auxquels l'assuré pourrait être condamné, les condamnations y compris celles prononcées au titre de l'article 700 du nouveau Code de procédure civile et de l'article 475-1 du Code de procédure pénale, les frais et dépenses engagés par la partie adverse,
- les enquêtes pour identifier ou retrouver l'adversaire,
- les honoraires de résultats fixés en fonction de l'intérêt en jeu ou en fonction du résultat définitif ou espéré des démarches engagées,
- les frais de représentation et de postulation, ainsi que les frais de déplacement si l'avocat choisi n'est pas inscrit au barreau du tribunal compétent,
- les litiges opposant l'assuré à un professionnel avec lequel il a conclu un contrat en cas de préjudice lié à l'exécution de ce contrat.

### 3.2.4. Plafonds de prise en charge des honoraires

Les frais, émoluments, droits et honoraires d'avocat, sont remboursés dans la limite des plafonds d'indemnisation ci-dessous, après accord écrit de l'assureur. **À défaut, les frais engagés ne sont pas pris en charge.**

Le montant global des remboursements est de 15 000 € par sinistre.

Intervention selon la juridiction	Montants
Consultation écrite par avocat	194 € TTC
Tentative de transaction par avocat	500 € TTC
Signature protocole suite tentative transaction par avocat	500 € TTC
Commissions administratives ou civiles	500 € TTC
Requête préalable	250 € TTC
Recours gracieux (contentieux administratif)	425 € TTC
Expertise judiciaire • Assistance à expertise <sup>(1)</sup>	385 € TTC
Ordonnance référé	640 € TTC
Appel sur ordonnance	745 € TTC
Procédure pénale • Mesures d'instruction <sup>(1)</sup> • Constitution de partie civile (avis d'audience / citation d'audience à victime) • Renvoi sur intérêts civils • Appel en matière correctionnelle • Cour d'assises (1 <sup>er</sup> jour) • Cour d'assises (par journée supplémentaire)	385 € TTC 740 € TTC 745 € TTC 995 € TTC 1 841 € TTC 745 € TTC
Tribunal judiciaire	1 347 € TTC
Tribunal de commerce	1 347 € TTC
Tribunal administratif	1 347 € TTC
Juge de l'exécution	640 € TTC
Autres juridictions	995 € TTC
Conseil de prud'hommes • Audience de conciliation • Audience de jugement • Audience de départage	570 € TTC 995 € TTC 852 € TTC
Cour d'appel	1 347 € TTC
Conseil d'État, cour de cassation • Consultation • Pourvoi	1 602 € TTC 2 480 € TTC

(1) Par intervention sachant que le maximum pris en charge en matière d'assistance à expertise ou mesure d'instruction est de 3 fois le montant soit 1 155 € quel que soit le nombre d'interventions par litige.

## 3.3. Incendie et événements assimilés

### 3.3.1. Objet de la garantie

Cette garantie couvre les dommages consécutifs :

- à l'incendie, aux explosions ou implosions de toute nature,
- au dégagement accidentel de fumée,
- à la chute directe de la foudre,
- au choc d'un véhicule terrestre à moteur identifié sur les biens assurés en tant que propriétaire, locataire ou occupant à titre gratuit,
- au choc ou à la chute sur les biens assurés de tout ou partie d'appareils de navigation aérienne et d'engins spatiaux ou d'objets tombant de ceux-ci.

**Conseils de prévention**, vous devez :

- veiller à l'entretien de vos installations de chauffage,
- faire ramoner les conduits de votre cheminée ou poêle au minimum 2 fois par an,
- veiller à l'installation d'un détecteur de fumée conforme aux normes en vigueur.

Conformément à l'article L. 122.7 du Code des assurances, dès lors que le contrat garantit les dommages d'incendie, il ouvre également droit à la garantie contre les effets du vent dû aux tempêtes, ouragans et cyclones telle que définie à l'article 3.4 (les bâtiments non entièrement clos restent pour autant exclus au présent contrat).

### 3.3.2. Les exclusions

**En complément des exclusions définies à l'article 6, la garantie « Incendie et événements assimilés » ne couvre pas :**

- les dommages occasionnés par le choc de tout véhicule dont vous êtes propriétaire ou usager,
- les véhicules terrestres à moteur soumis à l'obligation d'assurance y compris les remorques,
- les brûlures causées par les fumeurs.

### 3.3.3. Les plus du contrat

#### **Le plus des formules Budget et Confort**

Nous prenons en charge les frais relatifs au rechargement des extincteurs ayant servi à combattre un incendie dans les locaux assurés, ainsi que les dommages occasionnés par les secours.

## 3.4. Forces de la nature

### 3.4.1. Objet de la garantie

Nous garantissons les dommages matériels sur les bâtiments assurés provoqués par l'action directe de la grêle, de la neige sur les toitures et de la tempête lorsque cette dernière a une intensité exceptionnelle attestée dans la commune du risque assuré (vitesse du vent supérieure ou égal à 100 km/h).

Par extension, les dommages consécutifs subis par les biens mobiliers sont également couverts.

### 3.4.2. Les exclusions

**La garantie « Forces de la nature » ne couvre pas les dommages occasionnés :**

- aux bâtiments non entièrement clos et couverts, et à leur contenu,
- aux clôtures de toute nature (y compris le portail), aux stores, aux enseignes et panneaux publicitaires,
- aux panneaux solaires,
- aux antennes de radio et de télévision, aux fils aériens et à leurs supports,
- aux abris de jardins,
- aux biens mobiliers se trouvant en plein air,
- par une inondation.

### 3.4.3. Les plus du contrat

#### **Les plus de la formule Confort**

La garantie « Forces de la nature » est étendue à la prise en charge :

- des antennes de radio et de télévision, aux fils aériens et à leurs supports, des paraboles, des stores, fixés au toit ou au mur,
- des clôtures de toute nature (y compris le portail), **à l'exclusion des clôtures végétales**, à la condition que l'option « Pack équipements extérieurs » a été souscrite et est mentionnée sur vos Conditions Particulières.

## 3.5. Catastrophes naturelles

### 3.5.1. Objet de la garantie

La mise en jeu de cette garantie est subordonnée à la publication au Journal Officiel de la République Française d'un arrêté interministériel de Catastrophes naturelles.

Conformément aux articles L. 125-1 à L. 125-6 du Code des assurances, nous garantissons les dommages matériels directs subis par les biens garantis, ayant pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises.

Sont également pris en charge uniquement dans le cadre de votre résidence principale les frais de relogement consécutifs aux dommages subis par le logement garanti rendu inhabitable, conformément aux dispositions légales et dans les conditions et limites prévues.

Les indemnités dues au titre de la garantie « Catastrophes naturelles » seront versées à concurrence de la valeur fixée au contrat après déduction de la franchise légale applicable et dans les limites prévues. Le montant de la franchise est fixé par arrêté interministériel et précisé dans vos Conditions Particulières. Elle est rappelée chaque année sur votre avis d'échéance.

Les modalités de mise en œuvre de la garantie ainsi que de l'indemnisation interviendront conformément aux dispositions légales en vigueur.

En cas de désaccord sur les conclusions du rapport d'expertise, vous avez la possibilité de faire réaliser une contre-expertise et de vous faire assister par un expert de votre choix. **Les frais et honoraires afférents à cette contre-expertise seront à votre charge.**

### 3.5.2. Les exclusions

La garantie « Catastrophes naturelles » ne couvre pas les dommages occasionnés :

- aux biens assurés dans les terrains classés inconstructibles par un plan de prévention des risques naturels prévisibles approuvé dans les conditions fixées par les dispositions du chapitre II du titre VI du livre V du Code de l'environnement, à l'exception, toutefois, des biens existant antérieurement à la publication de ce plan,
- aux biens immobiliers construits en violation des règles administratives en vigueur lors de leur mise en place et tendant à prévenir les dommages causés par une Catastrophe naturelle,
- aux installations solaires, à la piscine, au spa/jacuzzi, à la pompe à chaleur, sauf si ces équipements sont déclarés dans votre contrat et mentionnés sur les Conditions Particulières,
- les dommages indirects sauf dispositions légales plus favorables et dans les limites prévues.

## 3.6. Catastrophes technologiques

### 3.6.1. Objet de la garantie

Cette garantie a pour objet de couvrir les conséquences pécuniaires des dommages à vos biens assurés résultant de l'état de catastrophe technologique conformément à l'article L. 128-1 du Code des assurances. Vos biens sont indemnisés dans la limite des valeurs déclarées ou des capitaux assurés au contrat.

Cette garantie est subordonnée à la publication au Journal Officiel de la République Française d'un arrêté interministériel de catastrophes technologiques.

Les indemnités dues au titre de la garantie « Catastrophes technologiques » seront versées dans un délai maxi de 3 mois après la remise de l'état estimatif de vos dommages ou de la date de publication de l'arrêté lorsque celle-ci est postérieure.

### 3.6.2. Les exclusions

La garantie « Catastrophes technologiques » ne couvre pas les dommages occasionnés :

- aux biens assurés dans les zones, telles que définies au point 1 de l'article L. 515-16 du Code de l'environnement, délimitées par un plan de prévention des risques technologiques approuvé dans les conditions prévues à l'article L. 515-22 du même code, à l'exception des biens existant antérieurement à la publication de ce plan,
- aux biens immobiliers construits en violation des règles administratives en vigueur lors de leur mise en place et tendant à prévenir les dommages causés par une catastrophe technologique.

## 3.7. Dégâts des eaux

### 3.7.1. Objet de la garantie

Cette garantie couvre les dommages aux biens assurés en tant que propriétaire, locataire, occupant à titre gratuit, ainsi que des colocataires désignés au présent contrat suite :

- aux fuites d'eau, ruptures ou débordements provenant :
  - des canalisations non enterrées situées à l'intérieur du bâtiment, y compris celles encastrées dans le sol, les murs ou le vide sanitaire,
  - des chéneaux et gouttières,
  - des appareils à effet d'eau ou de chauffage,
- aux infiltrations accidentelles au travers des toitures,
- aux infiltrations par les joints d'étanchéité au pourtour des installations sanitaires (baignoires, bacs à douches...) ainsi qu'au travers des carrelages.

Elle prend également en charge :

- les frais de réparation des conduites, appareils et installations hydrauliques intérieurs détériorés par le gel,
- les frais de recherche de fuites ou de déplacement des conduites à la suite d'un dégât des eaux garanti.

### Mesures de prévention

**Vous êtes tenu de prendre toutes les mesures nécessaires à la sécurité et la préservation des biens assurés : en cas de sinistre gel provoqué ou aggravé par l'inobservation des mesures de prévention ci-dessous et sauf cas de force majeure, l'indemnité due sera réduite de moitié.**

En cas d'absence supérieure à 48h, pour les locaux non chauffés durant la période d'hiver :

- la distribution d'eau doit être arrêtée,
- les conduites, réservoirs et tout appareil à effet d'eau doivent être vidangés.

### 3.7.2. Les exclusions

La garantie « Dégâts des eaux » ne couvre pas :

- les dégâts provenant d'entrée d'eau (y compris à l'intérieur des conduits de cheminée) ou d'infiltration au travers des ouvertures (telles que portes, fenêtres, baies...) fermées ou non ou des balcons,
- les dégâts dus à l'humidité ou à la condensation, aux champignons ou moisissures,
- les frais de dégorgement, de réparation, de remplacement des conduites, robinets et appareils, la réparation des toitures,
- les infiltrations au travers des façades,
- les frais de réparations des biens à l'origine du sinistre (les dommages liés au gel restent garantis),
- les dommages aux installations liées au fonctionnement de la piscine ou du spa/jacuzzi (sauf si l'option définie à l'article 4.3 a été souscrite et est mentionnée sur les Conditions Particulières qui vous ont été remises).

## 3.8. Bris de glace

Cette garantie est en option dans la formule Budget (voir article 4.1.1 « Pack renfort garanties Budget ») et en inclusion dans la formule Confort.

### 3.8.1. Objet de la garantie

Nous garantissons la réparation financière du bris accidentel des éléments du bâtiment : vitres, fenêtres, portes fenêtres, fenêtres de toit, baies, ciels vitrés, vérandas et garde-corps intérieurs ou extérieurs.

### 3.8.2. Les exclusions

Attention, cette garantie ne couvre pas :

- les vitraux d'art,
- les bris de produits verriers, appareils ménagers, électroménagers et audiovisuels, ainsi que les bris des parties vitrées des inserts de cheminées,
- les appareils de téléphonie, appareils photo et/ou vidéo, lecteurs multimédias,
- les bris des objets assurés survenant lors de travaux de pose, dépose, transport, réfection.

### 3.8.3. Les plus du contrat

#### Le plus de la formule Confort

Nous garantissons le bris accidentel :

- des glaces, vitres, marbres, enchâssés ou fixés au mur,
- des produits verriers,
- des parties vitrées des inserts de cheminée.

## 3.9. Vol

Cette garantie est en option sur la formule Budget (voir article 4.1.1 « Pack renfort garanties Budget ») et en inclusion dans la formule Confort.

### 3.9.1. Objet de la garantie

Cette garantie couvre la réparation financière consécutive à la disparition, la destruction ou la détérioration des biens mobiliers assurés résultant d'un vol ou d'une tentative de vol par :

- l'usage de fausses clés,
- l'introduction clandestine dans l'habitation, sans effraction et en présence de l'assuré,
- l'effraction, l'escalade directe, la violence, l'utilisation d'une fausse qualité (usurpation d'identité), commis à l'intérieur du bien assuré.

La garantie couvre également les détériorations immobilières consécutives au vol.

Par extension, les biens appartenant à un tiers en visite chez l'assuré sont également couverts au titre de la garantie « Vol ».

#### Mesures de prévention

Quelle que soit la durée de votre absence, vous devez :

- verrouiller toutes les serrures des portes extérieures,
- fermer toutes les fenêtres.

Pour toute absence supérieure à 24 heures, vous devez mettre en place les moyens de protection existants : volets, persiennes, alarme. **Si pendant votre absence, un vol ou une tentative de vol résulte de la non-utilisation de l'un de ces moyens de protection, vous perdrez pour ce sinistre tout droit à indemnisation.**

#### Particularité de la garantie « Vol » pour la résidence secondaire

La garantie « Vol » est accordée pour les biens mobiliers dans la limite de 6 000 € (en option pour la formule Budget, si vous avez souscrit le « Pack renfort garanties Budget », article 4.1.1).

Si vous souscrivez l'option « Extension capital mobilier » (réservée à la formule Confort) :

- la garantie est accordée à hauteur du montant du capital mobilier indiqué sur vos Conditions Particulières,
- dans le cas où votre résidence secondaire comporte plus de 9 pièces principales, l'installation d'un système de télésurveillance est obligatoire. **En cas de vol, si le système de télésurveillance n'est pas actif, vous perdrez tout droit à indemnités.**

### 3.9.2. Les exclusions

La garantie « Vol » ne couvre pas :

- les vols et détériorations commis par les membres de votre famille visés à l'article 380 du Code pénal, vos locataires, colocataires ainsi que par toute personne habitant habituellement avec vous,
- les vols et détériorations commis sans effraction :
  - à l'aide des clés laissées dans un lieu facilement repérable et accessible (clés laissées sur la porte, sous le paillason ou un pot de fleurs, dans la boîte aux lettres),
  - suite à l'absence de changement de serrure en cas de vol ou de perte des clés dans les 48h qui suivent le dépôt de plainte,
  - en raison de porte(s) ou fenêtre(s) laissée(s) ouverte(s) en l'absence de l'assuré,
- les vols et les détériorations commis dans les bâtiments en cours de construction, de transformation ou de rénovation,
- les vols et les détériorations commis dans tous les locaux sans communication directe avec les locaux d'habitation tels que caves, garages, greniers, locaux annexes et dépendances, ainsi que les vols d'objets se trouvant dans les cours, jardins ou balcons ou dans des locaux communs mis à la disposition de plusieurs locataires ou occupants,
- le vol des objets précieux se trouvant dans les résidences secondaires, et en formule Budget,
- le vol des engins de jardin de moins de 20 CV tels que motoculteurs et tondeuses à gazon y compris celles autoportées, entreposés dans le bâtiment d'habitation, une dépendance ou un abri de jardin, (sauf si l'option « Pack équipements extérieurs » a été souscrite et figure sur les Conditions Particulières qui vous ont été remises).

### 3.9.3. Les plus du contrat

#### Le plus de la formule Confort

Nous garantissons :

- le vol des biens assurés situés à l'intérieur du bâtiment en cours de construction de transformation ou de rénovation à la condition qu'il soit entièrement clos et couvert, les portes extérieures ayant au moins une serrure de sûreté (à pompe ou à cylindre). Cette garantie est limitée à 3 000 €.  
Attention, cette extension de garantie n'intervient pas pour les biens appartenant aux entreprises et artisans intervenant dans la construction, y compris les matériaux et équipements qui ne sont pas encore devenus votre propriété.
- les vols commis dans une cave individuelle protégée d'un immeuble collectif, à condition qu'il n'existe aucune porte ou cloison à claire-voie, et que la porte d'accès à la cave individuelle soit munie d'une serrure de sûreté (à pompe ou à cylindre),
- les vols commis dans des dépendances déclarées si :
  - celles-ci sont entièrement closes et couvertes,
  - toutes les ouvertures situées à moins de 2 mètres du sol sont protégées par des volets ou des barreaux,
  - chaque porte d'accès comporte au minimum une serrure de sûreté (à pompe ou à cylindre).

Cette extension s'applique également aux garages individuels d'immeubles collectifs répondant aux mêmes conditions.

Le vol des biens assurés dans ces différents locaux est pris en charge dans la limite de 3 000 €.

**Les objets précieux ne sont pas couverts pour l'ensemble de ces extensions.**

#### Le plus de la formule Confort

Lorsque le vol est matérialisé par des traces d'effraction sur votre habitation, nous remplaçons vos clés, serrures, télécommandes d'ouvertures automatiques des portes de votre habitation, dans la limite de 3 000 €.

## 3.10. Tous risques immobiliers

Cette garantie est proposée en option sur la formule Confort.

### 3.10.1. Objet de la garantie

Nous prenons en charge la réparation financière des dommages matériels accidentels subis par le bâtiment d'habitation existant y compris garages et dépendances, ainsi que les clôtures non végétales (si l'option « Pack équipements extérieurs » a été souscrite), dès lors que l'évènement à l'origine des dommages ne concerne pas les garanties Incendie et événements assimilés, Forces de la nature, Catastrophes naturelles, Catastrophes technologiques, Dégâts des eaux, Bris de glace, Accidents électriques, Vol, Vandalisme. **Les exclusions relatives aux garanties précédemment citées ne pourront pas être couvertes au titre de la « Tous risques immobilier ».**

Par extension, les dommages consécutifs subis par les biens mobiliers sont également couverts.

### 3.10.2. Les exclusions

La garantie « Tous risques immobiliers » ne couvre pas :

- les dommages consécutifs à la présence de micro-organismes tels que mэрule ou liés à la présence d'insectes xylophages tels que termites, capricornes,
- les dommages causés aux piscines par déchirement ou décollement du liner, fissuration des carrelages et/ou des murs ainsi que les frais et dommages nécessités par les recherches de fuites,
- les dommages causés par toute action destinée à modifier la structure du bâtiment existant,
- les bâtiments et/ou les maisons faisant l'objet d'un arrêté de péril,
- les dommages ou litiges consécutifs à un vice de construction ou découlant de l'application des articles 1792 et suivants du Code civil, ou mettant en jeu la responsabilité décennale des intervenants ou soumis à l'obligation d'assurance dommages ouvrages tel qu'édictée par l'article L. 242-1 du Code des assurances ainsi que les travaux soumis à la délivrance d'un permis de construire ou de démolir.

### 3.11. Attentats

Conformément à l'article L. 126-2 du Code des assurances, nous garantissons les dommages 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 subis sur le territoire national. La réparation des dommages matériels, y compris les frais de décontamination, et la réparation des dommages immatériels consécutifs à ces dommages sont couvertes dans les limites de franchise et de plafond fixées au contrat au titre de la garantie Incendie.

Lorsqu'il est nécessaire de décontaminer un bien immobilier, l'indemnisation des dommages, y compris les frais de décontamination, ne peut excéder la valeur vénale de l'immeuble ou le montant des capitaux assurés.

### 3.12. Examen

Cette garantie est accordée dans la formule Étudiant, si elle est mentionnée sur vos Conditions Particulières.

#### 3.12.1. Objet de la garantie

Nous prenons en charge, dans la limite de 4 500 €, les dépenses et les frais afférents à la réinscription de l'assuré pour redoubler son année d'étude lorsque ce dernier n'a pas pu passer son examen en raison :

- de son hospitalisation suite à un accident de la circulation, de la vie ou du travail, survenant pendant la dernière session d'examen,
- de la convalescence immobilisante consécutive à cette hospitalisation lorsque l'assuré est immobilisé pendant une dernière session d'examen,
- du décès accidentel dans les 10 jours précédents ou pendant la dernière session d'examens, de son père, sa mère, son frère, sa sœur, son conjoint concubin ou partenaire pacsé, ou l'un de ses enfants.

L'assuré devra présenter les justificatifs de sa réinscription en vue de suivre un enseignement identique pour redoubler l'année concernée par sa non-participation aux examens, ainsi que les justificatifs de son hospitalisation, de son immobilisation ou un certificat de décès.

Les examens auxquels l'assuré n'a pas pu se présenter s'inscrivent dans le cadre d'un cursus scolaire, universitaire ou des études supérieures, et concernent une soutenance de thèse, de mémoire, un concours de fin d'études ou la dernière session d'un contrôle continu.

#### 3.12.2. Les exclusions

**Attention, cette garantie n'intervient pas si :**

- l'hospitalisation est liée à une cure thermale, une maternité, une interruption de grossesse, un accouchement, un accident intentionnel ou une tentative de suicide,
- l'hospitalisation est liée aux conséquences d'un accident survenu avant la prise d'effet de la garantie,
- l'accident résulte de la pratique par l'assuré d'un sport exercé à titre professionnel dans le cadre d'une compétition ou d'un entraînement,
- l'accident est survenu alors que l'assuré était sous l'emprise d'un état alcoolique (taux supérieur à 0,5 gramme par litre de sang) ou résulte de l'usage de stupéfiants,
- la garantie a été souscrite moins de 2 mois avant le début de l'examen concerné,
- les justificatifs de réinscription ne concernent pas un enseignement identique pour redoubler l'année concernée par la non présentation aux examens.

**Les frais de déplacement et de relogement n'entrent pas dans le champ de la présente garantie.**

### 3.13. Scolaire et extra-scolaire

La garantie « Scolaire et extra-scolaire » est accordée automatiquement aux enfants déclarés au contrat, âgés de moins de 18 ans et au plus tard jusqu'à l'échéance principale suivant la majorité de l'enfant. La garantie suit la durée de validité du contrat Habitation.

Les garanties s'appliquent en France métropolitaine, y compris Monaco. Toutefois, pour des voyages et séjours n'excédant pas trois mois, elles s'exercent dans le monde entier sauf pour la garantie « Rattrapage scolaire ».

### 3.13.1. Définitions spécifiques à la garantie « Scolaire et extra-scolaire »

**ENFANT** : enfant(s) du souscripteur ou de son conjoint, concubin ou partenaire pacsé, âgé(s) de moins de 18 ans, célibataire(s), et suivant un cycle d'études scolaires non universitaires. L'enfant sera garanti jusqu'à l'échéance principale du contrat Habitation suivant ses 18 ans.

**HOSPITALISATION** : tout séjour de plus de 24 heures dans un établissement de soins public ou privé dès lors que ce séjour a pour objet la mise en observation, le traitement médical ou chirurgical d'une maladie ou de lésions résultant d'un accident.

**MALADIE** : altération de l'état de santé médicalement constatée.

**MALADIE CHRONIQUE** : maladie évoluant lentement et se prolongeant.

### 3.13.2. Garantie « Responsabilité civile scolaire et extra-scolaire »

#### Nous prenons en charge :

- les conséquences pécuniaires de la Responsabilité civile que l'enfant peut encourir en raison des dommages corporels et matériels causés aux tiers à la suite d'un accident dans le cadre de ses activités scolaires et extra-scolaires,
- les frais de défense de l'enfant dans toute procédure administrative ou judiciaire pour les intérêts propres de l'enfant lorsque la procédure concerne en même temps nos intérêts en cas de sinistre garanti au titre de la Responsabilité civile relevant du présent contrat.

#### Qui peut être indemnisé ?

Toute personne **autre que** :

- **l'assuré,**
- **les ascendants et descendants de l'assuré,**
- **les frères et sœurs de l'assuré.**

#### Limites de garantie

Responsabilité civile scolaire et extra-scolaire	Limites de garantie
<b>Dommages corporels</b> sauf intoxication alimentaire	20 000 000 € 152 450 €
<b>Dommages matériels et immatériels</b> sauf dommages consécutifs à un dégât des eaux sauf dommages au matériel confié à un stagiaire d'entreprise	152 450 € 30 490 € 7 623 €
<b>Dommages exceptionnels</b> Dommages corporels seuls Dommages corporels, matériels et immatériels Dommages matériels et immatériels seuls	4 573 471 € 4 573 471 € 4 573 471 € 152 450 €

#### Dommages exceptionnels

Sont considérés comme exceptionnels les dommages résultant :

- de l'action du feu, de l'eau, des gaz et de l'électricité dans toutes leurs manifestations,
- d'explosion, de la pollution de l'atmosphère ou des eaux ou transmise par le sol,
- de l'effondrement d'ouvrages ou constructions (y compris les passerelles et tribunes de caractère permanent ou temporaire),
- d'effondrement, glissements et affaissements de terrain et d'avalanches,
- d'écrasement ou d'étouffement provoqué par des manifestations de peur panique qu'elle qu'en soit la cause, ainsi que tous dommages corporels survenus sur ou dans des moyens de transports maritimes, fluviaux, lacustres, aériens ou ferroviaires ou causés par eux (à l'exclusion des chemins de fer funiculaires ou à crémaillères, téléphériques, remonte-pentes ou tous autres engins de remontées mécaniques, visés par la loi du 18 juillet 1963),

**Vous conserverez à votre charge les sinistres pour lesquels le montant des dommages n'excède pas le montant de la franchise indiqué sur vos Conditions Particulières.**

### 3.13.3. Garanties personnelles

Nous garantissons le paiement des indemnités prévues ci-après en cas d'accident corporel subi par l'enfant au cours de ses activités scolaires et extra-scolaires :

**En cas de décès** survenant dans le délai d'une année à compter de l'accident (à charge pour vous de prouver que le décès résulte du fait de l'accident), versement d'un capital de 4 500 €.

**En cas d'incapacité permanente**, versement d'un capital selon le taux d'incapacité permanente déterminé par l'application du barème fixé par le médecin conseil de Suravenir Assurances.

Taux d'incapacité permanente	Montant accordé
< 80 %	45 700 € x Taux d'incapacité permanente
Entre 80 % et 99 %	91 400 € x Taux d'incapacité permanente
100 %	153 450 €

**Remboursement des frais de soins, des frais de prothèses et d'appareillages orthopédiques** exposés pour l'enfant victime d'un accident, dans la limite par évènement, des montants indiqués dans le tableau ci-dessous.

Sont pris en charge :

- **les bris accidentels de lunettes** même non consécutifs à un accident corporel de l'enfant, étant entendu que le remboursement des montures de lunettes est limité à deux fois le tarif en vigueur à la Sécurité sociale pour une consultation d'opticien,
- **les prothèses dentaires** avec :
  - pour le remplacement ou la réparation d'une prothèse préexistante, les frais réels avec un maximum fixé au tableau ci-dessous,
  - pour la mise en place d'une prothèse, les frais réels avec un maximum fixé au tableau ci-dessous, par dent définitivement brisée,
- **les frais de transport et d'évacuation** de l'enfant accidenté, du lieu de survenance au centre hospitalier le plus proche, habilité à prodiguer les soins nécessaires dans la même limite que les frais de soins.

Ces frais sont remboursés dans la limite des montants réellement exposés avec un maximum global par évènement :

Évènement pris en charge	Limites de garantie
Frais de soins	763 €
Frais de prothèses dentaires	153 €
Frais de transport et d'évacuation	763 €

**Remboursement des frais de recherche et des frais d'un rapatriement prescrit médicalement**, en cas d'accident ou de maladie grave de l'enfant survenant lors de déplacements et de séjours effectués dans le cadre des activités scolaires ou en colonie de vacances.

Ces frais sont remboursés dans la limite des montants réellement exposés avec un maximum global par évènement de 763 €. Les indemnités versées au titre des frais de soins et des frais de recherche et rapatriement, viennent en complément des prestations reçues au même titre que la Sécurité sociale et que toute autre couverture complémentaire.

#### **Remboursement des frais de rattrapage scolaire.**

La garantie « Rattrapage scolaire », permet à l'enfant, inscrit dans un établissement scolaire, du cours préparatoire (11e) à la terminale, de recevoir une aide pédagogique en cas de maladie ou d'accident, l'immobilisant à son domicile et entraînant une absence supérieure à 15 jours consécutifs de cours, à condition que l'état de santé de l'enfant le permette.

Cette garantie permet à l'enfant, grâce à des cours particuliers, de poursuivre sa scolarité dans les matières suivantes : langues étrangères (langues de la CEE), français, physique, chimie, mathématiques, histoire, géographie, sciences naturelles.

Cette aide pédagogique est servie à partir du 16<sup>e</sup> jour d'absence jusqu'au 45<sup>e</sup>, sous la forme d'une indemnité forfaitaire de 16 € par jour maximum. Cette garantie est limitée à 480 € pour la durée effective de l'année scolaire, selon les zones définies par le Ministère de l'Éducation nationale. Elle ne peut être mise en jeu durant les vacances scolaires.

Vous devrez justifier votre demande en présentant un certificat médical indiquant la nature de la maladie ou de l'accident en précisant que l'enfant ne peut, compte tenu de cette maladie ou de cet accident, se rendre dans son établissement scolaire et mentionnant en outre la durée de l'immobilisation au domicile. Ce certificat médical sera adressé au médecin conseil de Suravenir Assurances, qui se réserve le droit de vérifier le certificat à tout moment.

Les frais exposés seront alors remboursés sur justificatifs, dans la limite fixée par Suravenir Assurances. La prestation cesse un mois après que l'enfant ait repris normalement ses cours. Elle cesse en tout état de cause le dernier jour de l'année scolaire.

### 3.13.4. Les exclusions

Outre les exclusions mentionnées à l'article 3.1.3 (exclusions liées à la « Responsabilité civile »), et à l'article 6, nous ne garantissons pas :

- les dommages occasionnés par la pratique de l'enfant des sports suivants : chasse, ball-trap, chasse sous-marine, sports de combat et sports aériens, ainsi que tous sports pratiqués sous licence, matches, rallyes ou à leurs essais préparatoires, organisations et prise en charge de tous frais de recherche (toutefois, les dommages occasionnés par la pratique par l'enfant du judo dans le cadre des programmes scolaires mais sans licence, restent garantis),
- les dommages commis intentionnellement par l'enfant ou avec sa complicité,
- causés par les véhicules terrestres à moteur et leurs remorques, les appareils de navigation aérienne, les bateaux à moteur, les voiliers de plus de 5 mètres, les animaux de selle dont l'enfant, son père, sa mère et les personnes civilement responsables de l'enfant ont la propriété, la conduite ou la garde,
- occasionnés par des compétitions, réunions ou fêtes publiques organisées par l'enfant,
- causés aux biens dont l'enfant, son père, sa mère et les personnes civilement responsables de l'enfant sont propriétaires, locataires, dépositaires ou qui leur sont confiés à un titre quelconque. Toutefois, cette exclusion ne s'applique pas aux dommages causés au matériel confié à un stagiaire en entreprise,
- matériels d'incendie, d'explosion ou d'eau ayant pris naissance dans les bâtiments dont l'enfant, son père, sa mère et les personnes civilement responsables de l'enfant sont en tout ou partie propriétaires, locataires ou occupants à titre quelconque.

De même, sont exclus au titre des garanties personnelles, les accidents résultants :

- du suicide ou de la tentative de suicide par l'enfant, d'intoxication provoquée par l'usage de stupéfiants non prescrits médicalement, de l'ivresse de l'enfant, de la cécité, de la paralysie ou de l'aliénation mentale de l'enfant,
- de l'usage par l'enfant d'appareils de locomotion aérienne ou d'embarcations à voile ou à moteur, autres que ceux de transport public utilisés à titre de passager sur des lignes régulières,
- de la participation de l'enfant à des paris, défis, duels, rixes, ainsi que, en tant que concurrent, à des courses, épreuves ou compétitions ou à leurs essais préparatoires.

Ne sont pas considérés comme accidents, quand ils ne sont pas la conséquence d'un accident garanti :

- les maladies, opérations chirurgicales, apoplexies, congélations, insolation, congestions,
- les hernies, lumbagos, les efforts, ruptures musculaires, durillons, fausses couches,
- les lésions causées par les rayons X, le radium et ses composés et dérivés, sauf si elles résultent pour la personne traitée d'un fonctionnement défectueux ou d'une fausse manipulation des instruments ou sont la conséquence d'un traitement auquel l'enfant est soumis à la suite d'un accident ou maladie garanti.

La garantie « Frais de soins » ne s'applique pas aux frais de cure.

La garantie « Rattrapage scolaire » ne s'applique pas :

- pour les maladies ou accidents et leurs conséquences, antérieurs à la date d'effet du contrat,
- lorsque l'enfant est atteint d'une maladie chronique ou d'une invalidité permanente,
- pour les frais engagés à l'initiative de l'adhérent, de l'enfant, de ses proches ou de ses représentants, s'ils choisissent une personne ou une société pour fournir la prestation prévue par la présente garantie, sans l'accord préalable de Suravenir Assurances.

Suravenir Assurances, ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence, ni prendre en charge les frais ainsi engagés.

## 3.14. Clauses applicables au contrat

### 3.14.1. Garantie de l'ancien logement pendant 30 jours

En cas de changement d'habitation sur votre contrat, les garanties souscrites pour votre ancien logement restent acquises pendant 30 jours gratuitement afin de vous laisser le temps de déménager tranquillement.

### 3.14.2. Télésurveillance

Vous avez déclaré au contrat un système de télésurveillance (alarme reliée par un système de télécommunication à un centre de surveillance). Sous condition que ce système soit en service au moment du sinistre, la franchise « Vol » indiquée sur vos Conditions Particulières ne sera pas appliquée.

Pour toute absence supérieure à 24 heures, vous devez mettre en place les moyens de protection existants : volets, persiennes, alarme. **Si pendant votre absence, un vol ou une tentative de vol résulte de la non-utilisation de l'un de ces moyens de protection, vous perdrez pour ce sinistre tout droit à indemnisation.**

### 3.14.3. Détecteur de fumée

Vous avez déclaré au contrat un détecteur de fumée relié à un système de télésurveillance (alarme reliée par un système de télécommunication à un centre de surveillance). Sous condition que ce système soit en service au moment du sinistre, la franchise « Incendie » indiquée sur vos Conditions Particulières ne sera pas appliquée.

### 3.14.4. Résidences secondaires

Lorsque l'option « Extension capital mobilier » dans la garantie « Vol » est choisie et que l'habitation comporte plus de 9 pièces principales, une protection vol reliée à un système de télésurveillance est obligatoire. **Si un vol intervient et que le système de télésurveillance n'est pas relié au moment du sinistre, vous perdrez pour ce sinistre tout droit à indemnités.**

### 3.14.5. Locations saisonnières

Vous êtes propriétaire et proposez votre logement pour une location saisonnière : la garantie « Vol et détériorations de biens mobiliers » est acquise sous réserve que l'origine du dommage ne soit pas imputable au locataire. Dans le cadre de ces activités, nous renonçons au recours que nous pourrions être amenés à exercer contre l'occupant. **La pratique d'animation dansante est exclue ainsi que la distribution de repas chaud ou froid à titre onéreux ou gratuit.**

Ces conditions sont également applicables dans le cadre d'échanges de votre habitation entre particuliers.

## 4. DÉTAIL DES OPTIONS PROPOSÉES

Les garanties ci-dessous sont accordées dès lors qu'elles sont souscrites et mentionnées sur les Conditions Particulières qui vous ont été remises.

### 4.1. Pack renfort garanties

#### 4.1.1. Pack renfort garanties formule Budget

En souscrivant l'option « Pack renfort garanties », nous garantissons votre logement au titre des événements suivants :

##### **Bris de glace**

La garantie est accordée dans les conditions définies à l'article 3.8.

##### **Accidents électriques**

Nous couvrons les dommages matériels résultant de la foudre, de la surtension, de la sous-tension, subis par :

- le bâtiment et ses équipements : canalisations électriques, y compris les appareils intégrés (système de chauffage, ventilation, climatisation, aspiration),
- les appareils : électriques, électroniques, et leurs accessoires, situés à l'intérieur du bâtiment (la garantie est accordée dans la limite des 10 ans de l'appareil, sauf pour l'informatique 5 ans).

**La garantie « Accidents électriques » ne couvre pas :**

- les dommages dus à l'usure ou à un dysfonctionnement mécanique quelconque,
- la perte ou reconstitution de fichiers ou données informatiques,
- les appareils et leurs accessoires de plus de 10 ans (plus de 5 ans pour l'informatique).

**Dans le cas où un seul appareil électrique est endommagé, la garantie ne sera pas accordée.**

##### **Vol**

La garantie est accordée dans les conditions définies à l'article 3.9.

##### **Déménagement**

Lorsque nous assurons votre nouveau logement et que vous effectuez vous-même votre déménagement sans faire appel à un professionnel, nous prenons en charge :

- la franchise « Dommages au véhicule » de moins de 3,5 tonnes lorsque vous louez un véhicule auprès d'un loueur professionnel, à la suite d'un accident déclaré, dans la limite de 1 000 €,
- les dommages consécutifs à l'accident déclaré et occasionnés à vos biens mobiliers transportés dans le véhicule endommagé décrit ci-dessus, dans la limite de 2 000 €.

#### 4.1.2. Pack renfort garanties formule Confort

En souscrivant l'option « Pack renfort garanties », nous garantissons votre logement au titre des événements suivants :

##### **Accidents électriques**

La garantie est accordée dans les conditions définies à l'article 4.1.1.

##### **Déménagement**

La garantie est accordée dans les conditions définies à l'article 4.1.1.

##### **Vandalisme**

Nous prenons en charge les dommages matériels occasionnés directement aux biens assurés par des actes de vandalisme, c'est-à-dire la destruction, la dégradation, la détérioration volontaire par un tiers.

**La garantie « Vandalisme » ne couvre pas les dommages occasionnés :**

- par l'assuré et les membres de sa famille, ses préposés,
- aux bâtiments autres que ceux désignés sur vos Conditions Particulières, y compris lors de voyages et villégiatures,
- par vos locataires ou colataires, y compris lorsque vous avez déclaré pratiquer la location saisonnière.

### Canalisations enterrées entre le compteur d'eau et la maison

Nous prenons en charge, dans la limite de 3 500 €, la recherche de fuite des canalisations enterrées situées entre le compteur d'eau et votre maison, ainsi que la réparation consécutive. Nous couvrons également s'il y a lieu la surconsommation d'eau liée à cette fuite dans la limite de 400 €.

### Garantie « Contenu du congélateur »

Nous garantissons le contenu de votre congélateur suite à un événement garanti au titre de votre contrat ou consécutif à une coupure de fourniture électrique supérieure à 24 heures affectant votre congélateur (selon attestation du fournisseur d'électricité), **à l'exclusion de la seule coupure liée au disjoncteur.**

La garantie est limitée à 150 €. **Le contenu du réfrigérateur reste exclu.**

### Cave à vin

Nous garantissons les vins, alcools et spiritueux contenus dans le bâtiment assuré au titre des garanties « Vol », « Incendie et événements assimilés », « Dégâts des eaux », « Catastrophes naturelles et technologiques », « Vandalisme » dans la limite de 1 500 €.

**Nous ne prenons pas en charge :**

- le défaut d'entretien, l'usure et la vétusté des bouteilles, tonneaux ou fûts,
- l'altération des liquides assurés dus au gel.

## 4.2. Pack piscine / spa ou jacuzzi

Cette garantie est proposée en option sur la formule Confort.

### 4.2.1. Objet de la garantie

En complément de la garantie « Responsabilité civile », nous garantissons les dommages touchant votre piscine enterrée ou semi-enterrée et non amovible, votre spa ou jacuzzi, à la condition que votre installation soit déclarée et mentionnée sur les Conditions Particulières qui vous ont été remises, au titre des garanties : « Incendie », « Forces de la nature », « Catastrophes naturelles et technologiques », « Vol », « Bris de glace », « Dégâts des eaux » (pour les dommages survenus dans le local technique) décrites ci-dessus.

Par extension, les installations annexes sont également garanties : pourtour et terrasse de piscine, système de chauffage, système de couverture, éléments de sécurité obligatoires liés à la réglementation en vigueur, et tous appareils électriques utilisés pour le fonctionnement de la piscine (appareils de pompage et d'épuration d'eau, robot ou aspirateur dans le cadre de l'entretien de la piscine).

Les dommages sont également couverts au titre des garanties :

- « Tous risques immobiliers » si l'option a été souscrite (article 3.10),
- « Accidents électriques » et « Vandalisme » si le « Pack renfort garanties Confort » a été souscrit (article 4.1.2).

Les dommages sont garantis dans la limite de 25 000 €.

### 4.2.2. Les exclusions

**Nous ne garantissons pas :**

- les seuls dommages causés aux piscines, spa ou jacuzzi par déchirement ou décollement du liner,
- les seules fissurations des carrelages et/ou des murs,
- les seuls frais et dommages nécessités par les recherches de fuites, dès lors qu'ils ne sont pas consécutifs à un événement garanti.

**De même, nous ne garantissons pas :**

- les dommages occasionnés aux piscines gonflables ou autoportées,
- les dommages occasionnés aux spa ou jacuzzi gonflables,
- le vol des éléments d'équipement ou d'entretien de votre piscine (autres que les installations destinées à chauffer l'eau) dès lors qu'ils se trouvent à l'extérieur des bâtiments assurés.

### 4.3. Pack énergies renouvelables : dommages aux équipements

Cette garantie est proposée uniquement sur la formule Confort.

Par extension aux garanties « Incendie », « Forces de la nature », « Catastrophes naturelles et technologiques », « Vol », « Bris de glace », « Dégâts des eaux », nous garantissons les dommages aux installations d'énergies renouvelables déclarées et mentionnées sur vos Conditions Particulières :

- faisant partie du bâtiment d'habitation,
- situées à l'intérieur ou à l'extérieur du bâtiment d'habitation.

Nous couvrons également la « Responsabilité civile » du fait de ces installations y compris en cas de revente d'électricité à un réseau public ou privé en tant que particulier.

Les garanties sont accordées sous réserve que lesdits équipements soient installés conformément aux dispositions légales fixant les conditions d'installation.

Les dommages sont également couverts au titre des garanties :

- « Tous risques immobiliers » si l'option a été souscrite (article 3.10),
- « Accidents électriques » et « Vandalisme » si le « Pack renfort garanties Confort » a été souscrit (article 4.1.2).

Les dommages sont garantis dans la limite de 25 000 €.

### 4.4. Pack énergies renouvelables : pertes financières

Cette garantie est proposée en option sur la formule Confort.

Par extension aux garanties « Incendie », « Forces de la nature », « Catastrophes naturelles et technologiques », « Vol », « Bris de glace », « Dégâts des eaux », nous prenons en charge, à concurrence de 15 % du coût de l'installation dans la limite 3 000 €, les pertes financières subies en cas de non revente de l'excédent d'électricité pendant la période d'inutilisation des équipements d'énergies renouvelables, et jusqu'à la réparation de celles-ci.

Les dommages sont également couverts au titre des garanties :

- « Tous risques immobiliers » si l'option a été souscrite (article 3.10),
- « Accidents électriques » et « Vandalisme » si le « Pack renfort garanties Confort » a été souscrit (article 4.1.2).

### 4.5. Pack équipements extérieurs

Cette garantie est proposée en option sur la formule Confort.

Nous prenons en charge au titre des garanties « Incendie », « Forces de la nature », « Catastrophes naturelles et technologiques », « Vol », les dommages causés :

- aux éléments fixés : abris de jardin, préaux de moins de 50 m<sup>2</sup>, pergolas, barbecues, installation de jeux,
- aux clôtures de toute nature (y compris leur portail), **à l'exclusion des clôtures végétales.**

Si le « Pack renfort garanties Confort » a été souscrit, les dommages sont également couverts au titre des garanties :

- « Vandalisme »,
- « Accidents électriques » en ce qui concerne le système d'ouverture électrique du portail de votre clôture.

Nous prenons également les engins de jardin de moins de 20 CV tels que motoculteurs et tondeuses à gazon y compris celles autoportées, entreposés dans le bâtiment d'habitation, une dépendance ou un abri de jardin au titre des garanties « Vol » et « Incendie » (l'indemnité sera limitée au montant indiqué à l'article 3.9.3 en cas de vol dans les dépendances ou abris de jardin).

#### Particularité de la garantie « Vol » dans un abri de jardin

La garantie est accordée sous condition que :

- celui-ci soit entièrement clos et couvert,
- toutes les ouvertures situées à moins de 2 mètres du sol soient protégées par des volets ou des barreaux,
- chaque porte d'accès comporte au minimum une serrure de sûreté (à pompe ou à cylindre).

### 4.6. Pack colocataire

Les colocataires vivant dans le logement désigné aux Conditions Particulières sont assurés dès lors qu'ils sont mentionnés au présent contrat et sous-condition qu'ils figurent sur le bail de location.

L'ensemble des garanties est accordé au colocataire au même titre que le souscripteur, y compris pour les biens mobiliers lui appartenant situés dans le logement assuré.

## 4.7. Chambre d'étudiant

Les garanties et exclusions de votre contrat sont étendues au logement de votre enfant étudiant sous condition que ce logement soit mentionné sur les Conditions Particulières qui vous ont été remises.

Peuvent être garantis :

- une chambre louée chez un particulier,
- une chambre louée dans une résidence universitaire ou assimilée,
- un appartement d'une pièce principale (studio) dont la superficie au sol est inférieure ou égale à 20 m<sup>2</sup>.

Un capital mobilier forfaitaire de 2 000 € est accordé.

## 4.8. Pack neuf mobilier

Cette garantie est proposée en option sur la formule Confort.

### 4.8.1. Objet de la garantie

Nous prenons en charge le remplacement des appareils :

- électroménagers,
- audiovisuels,
- informatiques,

par des biens neufs de caractéristiques équivalentes si l'appareil :

- a une valeur unitaire de remplacement supérieure à 150 €,
- et est endommagé à la suite d'un événement garanti au titre de votre contrat et irréparable.

La prise en charge au titre du remplacement à neuf est accordée selon l'âge de l'appareil acheté neuf par l'assuré :

	Formule Confort
Appareils audiovisuels et électroménagers	5 ans
Appareils informatiques	2 ans

La garantie couvre également les biens mobiliers considérés comme meubles meublants achetés neufs de moins de 5 ans, situés à l'intérieur du logement (**à l'exclusion des biens entreposés dans les dépendances, abris de jardin, cave individuelle**), à la suite d'un sinistre garanti.

### 4.8.2. Les exclusions

La garantie « Remplacement à neuf » ne couvre pas :

- les dommages à l'appareil dont l'origine est :

- la panne,
- l'usure,
- un défaut de fabrication

- aux biens mobiliers considérés comme meubles meublants s'ils ne sont pas maintenus dans un état normal d'entretien.

La garantie « Remplacement à neuf » n'intervient pas :

- pour les biens confiés,
- la perte ou la reconstitution de fichiers, logiciels ou données informatiques,
- les appareils ou biens mobiliers achetés d'occasion.

## 4.9. Pack neuf immobilier

Cette garantie est proposée en option sur la formule Confort.

### 4.9.1. Objet de la garantie

À la suite d'un sinistre garanti sur le bâtiment assuré, les dommages seront pris en charge conformément à l'article 5.2.

Grâce au « Pack neuf immobilier », la vétusté déterminée par l'expert au-delà des 25 % ne sera pas appliquée sur le bâtiment d'habitation en cas de reconstruction ou de réparation dans les 2 ans.

### 4.9.2. Les exclusions

L'indemnisation sans application de vétusté ne sera pas accordée :

- aux bâtiments significativement détériorés à la suite d'un défaut d'entretien avant sinistre,
- aux dépendances,
- aux équipements extérieurs,
- aux équipements électriques faisant partie de l'immobilier : appareils de chauffage, climatisation, régulation d'air, aspiration centralisée.

## 5. FONCTIONNEMENT DES GARANTIES EN CAS DE SINISTRE

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

En cas de sinistre, vous devez vous efforcer d'en limiter au maximum les conséquences et sauvegarder les biens garantis.

#### 5.1.1. Déclaration du sinistre

Contactez-nous par téléphone au numéro cristal : **0 970 809 407** (appel non surtaxé - coût selon opérateur) pour déclarer votre sinistre auprès de notre service Indemnisations, en vous munissant des coordonnées de votre contrat. Vous devez déclarer votre sinistre dès que vous en avez connaissance, et au plus tard dans un délai :

- de 2 jours ouvrés, s'il s'agit d'un vol,
- de 5 jours ouvrés, dans tous les autres cas.

Nous vous recommandons de ne pas engager de dépenses avant cette déclaration.

#### 5.1.2. En cas de vol

Vous devez déposer une plainte dans les 48h suivant la découverte du sinistre auprès de votre commissariat ou de la gendarmerie. Conserver soigneusement le récépissé de votre dépôt de plainte, il vous sera demandé pour le règlement de votre dossier.

#### 5.1.3. En cas de catastrophes naturelles

Dès que l'événement est connu, contactez-nous pour déclarer vos dommages à titre préventif. L'état de catastrophes naturelles doit être constaté par arrêté interministériel. Vous devez confirmer votre déclaration de sinistre au plus tard dans les 10 jours suivant la publication de l'arrêté interministériel au Journal Officiel.

**En cas de non-respect de ces délais, vous perdez pour ce sinistre le bénéfice des garanties de votre contrat, si nous pouvons établir que le retard dans la déclaration nous a causé un préjudice.**

#### 5.1.4. Les documents à transmettre

Nous vous demandons de transmettre, sans délai, pour tout sinistre pouvant entraîner notre garantie :

- une déclaration indiquant la date et les circonstances du sinistre, ses causes connues ou présumées, la nature et le montant approximatif des dommages,
- tous les documents que l'expert vous aura demandés,
- tous avis, lettres, convocations, assignations, actes extrajudiciaires et pièces de procédure qui seraient adressés, remis ou signifiés à vous-même ou à vos préposés, concernant un sinistre susceptible d'engager votre responsabilité.

### 5.2. L'évaluation des dommages au bâtiment

Les bâtiments sont estimés d'après leur valeur au prix de reconstruction à neuf au jour du sinistre, avec des matériaux de construction actuels dont le rendement est équivalent, vétusté déduite. L'indemnité ne peut excéder la valeur de vente avant le sinistre (frais de déblaiement et de démolition inclus et sans valeur du terrain nu). Il ne sera jamais tenu compte dans l'indemnisation d'une valeur artistique ou historique du bâtiment.

#### Valeur de reconstruction à neuf sur bâtiments

En cas de reconstruction ou réparation dans les 2 ans (au même endroit), il sera versé une deuxième indemnité égale au montant de la vétusté, avec un maximum de 25 % de la valeur de reconstruction à neuf. Pour obtenir cette deuxième indemnité, il vous faut :

- conserver la destination initiale des bâtiments sinistrés,
- présenter des originaux de mémoire ou factures pour justifier les dépenses effectuées pour la réparation ou la reconstruction des bâtiments.

La valeur de reconstruction à neuf des bâtiments prise en compte pour le calcul de la deuxième indemnité ne pourra en aucun cas excéder le montant des factures de reconstruction.

Les équipements électriques faisant partie de l'immobilier dont les appareils de chauffage, climatisation, régulation d'air, aspiration centralisée se verront appliqués une vétusté de 7 % par an dans la limite de 80 %.

### Mensualités d'emprunt immobilier

Si votre logement est rendu inhabitable à la suite d'un sinistre garanti en « Incendie et événements assimilés » ou en « Dégâts des eaux », nous prenons en charge le remboursement de vos mensualités d'emprunt immobilier en cours relatif à l'acquisition du bâtiment assuré, pendant la période d'inhabitation fixée à dire d'expert, dans la limite de 3 mois maximum en formule Confort, à l'exclusion de la formule Budget.

**Cette garantie ne se cumule pas avec la prestation perte d'usage des locaux.**

**Cas particulier :** lorsque la mensualité de votre emprunt immobilier est inférieure à la valeur locative mensuelle de votre logement, nous effectuons un versement complémentaire correspondant à la différence entre la mensualité de prêt et la valeur locative mensuelle.

Au terme de la mise en jeu de la garantie « Mensualités d'emprunt immobilier », la prestation perte d'usage vous est accordée si votre résidence principale n'est toujours pas habitable à dire d'expert et dans la limite fixée à l'article 5.6.

## 5.3. L'évaluation des dommages aux biens mobiliers

Vos biens mobiliers sont estimés d'après leur valeur de remplacement au jour du sinistre, vétusté déduite.

Pour l'ensemble de vos biens mobiliers, une vétusté de 10 % par an avec un maximum de 80 % sera appliquée pour le calcul de votre indemnisation,

**Cas particulier de vos appareils informatiques :** une vétusté de 25 % par an avec un maximum de 80 % sera appliquée pour le calcul de votre indemnisation, avec une limite d'âge de 10 ans.

Le montant des dommages de vos biens mobiliers est estimé sur la base :

- de la valeur de remplacement à neuf de vos biens, déduction faite de la vétusté, en cas de destruction totale,
- du montant de la facture de réparation (pièces et main d'œuvre), en cas de dommages partiels (le montant des réparations ne devra pas être supérieur à la valeur du bien au jour du sinistre, vétusté déduite).

Les objets précieux sont indemnisés en valeur vénale ou au prix constaté en vente publique locale.

Sont toujours soumis à vétusté le linge, les vêtements et les effets personnels.

### Formule Confort

Les appareils électroménagers, audiovisuels et informatiques ainsi que les biens mobiliers considérés comme meubles meublants sont indemnisés en tenant compte de la vétusté telle que mentionnée ci-dessus, sauf si l'option « Pack neuf mobilier » a été souscrite et est mentionnée sur vos Conditions Particulières.

## 5.4. Pack neuf mobilier et Pack neuf immobilier (options réservées à la formule Confort)

En de sinistre au titre des garanties du contrat, l'indemnisation des biens mobiliers et immobiliers sera effectuée sans application de vétusté dans les conditions décrites aux articles 4.8 et 4.9.

## 5.5. Désaccords et litiges

Si vous êtes en désaccord avec les conclusions de notre expert, une tierce expertise est toujours obligatoire avant tout recours judiciaire. En pratique, vous désignez un expert de votre choix qui prendra contact avec celui que nous avons préalablement mandaté. Si ces deux experts ne trouvent pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert. Ils opèrent tous trois en commun et à la majorité des voix. Si vous ne nommez pas d'expert ou si les deux premiers experts n'arrivent pas à s'entendre sur le choix du troisième, la désignation est effectuée par le tribunal judiciaire dans le ressort duquel le sinistre est survenu. Cette nomination est faite sur simple requête de votre ou notre part, et au plus tôt quinze jours après en avoir informé l'autre partie au moyen d'une lettre recommandée de mise en demeure avec avis de réception. **Vous prenez en charge les honoraires de l'expert que vous avez nommé, les honoraires du troisième expert étant partagés par moitié entre vous et nous.**

## 5.6. Les limites de garanties

Les limites de garanties indiquées ci-dessous sont exprimées par sinistre garanti au titre de de votre contrat :

RÉSIDENCE PRINCIPALE (RP) ET SECONDAIRE (RS)	Budget	Confort
<b>DOMMAGES AU BATIMENT</b>		
	Valeur de reconstruction à neuf, prise en charge de la vétusté dans la limite de 25 %	Valeur de reconstruction à neuf, prise en charge de la vétusté dans la limite de 25 %  Si option « Pack neuf immobilier » ▼ Valeur de reconstruction à neuf, sans application de vétusté
Piscine, spa, jacuzzi		25 000 €
Énergies renouvelables		25 000 €
<b>DOMMAGES AUX BIENS MOBILIERS</b>		
<b>Au titre des garanties « Incendie et événements assimilés »</b>	Montant capital mobilier indiqué aux Conditions Particulières	Montant capital mobilier indiqué aux Conditions Particulières
<b>Au titre de la garantie « Vol »</b> • Contenu dans le logement	Si option « Pack renfort garanties » ▼ 50 % du montant capital mobilier indiqué aux Conditions Particulières	Montant capital mobilier indiqué aux Conditions Particulières
• Contenu dans les dépendances, cave individuelle	Néant	3 000 €
• Objets précieux	Néant	Montant capital mobilier indiqué aux Conditions Particulières (hors vol en résidence secondaire)
<b>Au titre la garantie « Dégâts des eaux »</b>	50 % du montant capital mobilier indiqué aux Conditions Particulières	Montant capital mobilier indiqué aux Conditions Particulières
<b>Au titre de la garantie « Accidents électriques »</b>	Si option « Pack renfort garanties » ▼ Montant capital mobilier indiqué aux Conditions Particulières, dans la limite de 15 000 €	Si option « Pack renfort garanties » ▼ Montant capital mobilier indiqué aux Conditions Particulières
<b>AUTRES DOMMAGES</b>		
<b>Au titre de la garantie « Vandalisme »</b>	Néant	3 000 €
<b>LIMITES APPLICABLES AUX GARANTIES FORCES DE LA NATURE, VOL, INCENDIE ET ÉVÉNEMENTS ASSIMILÉS, DÉGÂTS DES EAUX ET ACCIDENTS ÉLECTRIQUES, TOUS RISQUES IMMOBILIERS</b>		
<b>Frais de déplacement et de relogement</b>	5 % du capital mobilier indiqué aux Conditions Particulières	10 % du capital mobilier indiqué aux Conditions Particulières
<b>Frais de déblais et de démolition</b>	À hauteur des frais engagés	À hauteur des frais engagés
<b>Perte de loyers</b>	1 an de loyer	1 an de loyer
<b>Perte d'usage des locaux</b>	1 an de loyer	1 an de loyer
<b>Frais de recherche des fuites</b>	3 500 €	3 500 €
<b>Frais de réparation des conduites et appareils suite à gel</b>	3 500 €	3 500 €

RÉSIDENCE PRINCIPALE (RP) ET SECONDAIRE (RS)	Budget	Confort
Cotisation « Dommages-ouvrage »	Néant	3 % de l'indemnité Bâtiment
Mesures de sauvetage	À hauteur des frais engagés	À hauteur des frais engagés
Frais de mise en conformité	5 % de l'indemnité Bâtiment	5 % de l'indemnité Bâtiment
<b>ASSURANCE DES RESPONSABILITÉS</b>		
<b>1. Garanties des responsabilités liées à la résidence située à l'adresse du risque indiquée aux Conditions Particulières</b>		
Responsabilité civile du bâtiment	20 000 000 €	20 000 000 €
Risques locatifs suite incendie /explosion	30 000 000 €	30 000 000 €
Recours des voisins et des tiers suite incendie/explosion	1 200 000 €	1 200 000 €
Risques locatifs, recours des voisins et des tiers, suite à dégâts des eaux	160 000 €	160 000 €
<b>2. Responsabilité civile chef de famille</b>		
Intoxications alimentaires	1 200 000 €	1 200 000 €
Dommages corporels	20 000 000 €	20 000 000 €
Dommages matériels et immatériels		
Dommages matériels et immatériels suite à incendie, explosion, dégâts des eaux, survenant dans les locaux occupés au cours des voyages et villégiatures	1 200 000 € Sauf en dégâts des eaux 160 000 €	1 200 000 € Sauf en dégâts des eaux 160 000 €

## 5.7. Franchises

Indépendamment des exclusions particulières prévues au titre des garanties, vous gardez à votre charge une franchise dont le montant est indiqué sur vos Conditions Particulières.

En cas de sinistre déclaré au titre de la garantie « Catastrophe naturelle », le montant de la franchise appliquée est fixé par les pouvoirs publics et indiqué sur vos Conditions Particulières.

## 5.8. Le règlement des indemnités

Le règlement est effectué entre vos mains ou entre les mains des professionnels intervenant dans la réparation de vos dommages.

Il est effectué sur la base du rapport d'expertise et sur présentation des justificatifs qui vous ont été demandés.

## 5.9. Déchéance de garanties

Nous pouvons appliquer une déchéance sur l'ensemble des garanties si, à l'occasion d'un sinistre :

- vous ne respectez pas les délais de déclaration et si nous pouvons établir que le retard dans la déclaration nous a causé un préjudice,
- vous faites de fausses déclarations sur les causes, circonstances et conséquences du sinistre,
- vous ne déclarez pas l'existence d'autres assurances couvrant le même risque,
- vous utilisez des documents ou justificatifs inexacts ou usez de moyens frauduleux.

## 5.10. Cumul d'assurances

Si les risques garantis par le présent contrat sont ou viennent à être couverts par une autre assurance, vous devez immédiatement donner à chaque assureur connaissance des autres assurances.

Vous devez, lors de cette communication, nous faire connaître le nom de l'assureur avec lequel une autre assurance a été contractée et indiquer la somme assurée (article L. 121-4 du Code des assurances).

**Si plusieurs assurances couvrant le même risque ont été contractées par vous de manière frauduleuse ou dolosive, le contrat d'assurance sera nul et l'assureur peut demander des dommages et intérêts.**

Lorsque ces assurances ont été contractées sans fraude, vous pouvez, en cas de sinistre et quelle que soit la date de souscription de ces contrats, être indemnisé auprès de l'assureur de votre choix dans les limites des garanties des contrats souscrits et de l'article L. 121-1 du Code des assurances.

## 5.11. Subrogation

En cas de sinistre, nous sommes subrogés dans vos droits et actions contre le(s) responsable(s) du sinistre. En cas d'accident, nous sommes subrogés dans vos droits et actions contre le(s) responsable(s) de l'accident. Dès lors, nous avons un recours contre le(s) responsable(s) en remboursement des indemnités, à concurrence des indemnités que nous vous avons versées au titre de notre garantie.

**Si la subrogation ne peut, du fait de l'assuré, s'opérer en notre faveur, nous serons déchargés de tout ou partie de notre garantie et, à ce titre, vous devrez nous rembourser l'indemnisation perçue.**

## 5.12. Autres modalités

Les contrats d'assurance de biens ne peuvent exclure la garantie de l'assureur pour les dommages résultant d'actes de terrorisme ou d'attentats commis sur le territoire national. Toute clause contraire est réputée non écrite.

Les contrats d'assurance de biens ne peuvent stipuler, pour les dommages résultant d'actes de terrorisme ou d'attentats, de franchise ou de plafond autres que ceux qu'ils prévoient pour des dommages de même nature qui n'auraient pas pour origine un acte de terrorisme ou un attentat.

## 6. CE QUE VOTRE CONTRAT NE GARANTIT JAMAIS

Indépendamment des exclusions particulières prévues au titre de chaque garantie, nous ne prenons pas en charge :

- les dommages causés ou provoqués intentionnellement par l'assuré ou avec sa complicité, sauf application de l'article L. 121-2 du Code des assurances,
- les châteaux ou risques similaires, manoir, gentilhommière,
- les bâtiments classés, inscrits ou répertoriés, pour tout ou partie, par l'administration des monuments historiques,
- les bâtiments n'ayant pas fait l'objet d'un permis de construire,
- les dépendances de plus de 100 m<sup>2</sup> ainsi que celles situés à plus de 3 km du domicile assuré, sauf mention dans vos Conditions Particulières,
- les logements équipés d'un ascenseur individuel (les logements équipés d'un monte escalier restent garantis),
- les logements dont une pièce principale ou une dépendance est utilisée à des fins professionnelles (sont toutefois autorisées les activités d'assistante maternelle, de garde de personnes en difficulté, et de télétravail exercée au domicile de l'assuré),
- les biens mobiliers à usage professionnel,
- les espèces, fonds, titres et valeurs,
- les dommages résultant du défaut d'entretien manifeste ou de réparation indispensable, incombant à l'assuré et connu de lui, sauf cas de force majeure,
- les dommages consécutifs à la présence de micro-organismes tels que mэрule, ou liés à la présence d'insectes xylophages tels que termites ou capricornes,
- les dommages subis, causés ou dans lesquels sont impliqués :
  - des véhicules à moteur soumis à l'assurance obligatoire, leurs remorques et accessoires,
  - des bateaux à moteur y compris des véhicules nautiques à moteur, des voiliers de plus de 5,05 mètres,
  - les appareils de navigation aérienne y compris l'aéromodélisme,dès lors que l'assuré en a la propriété, la conduite ou la garde,
- les dommages occasionnés par les événements suivants :
  - guerre étrangère, guerre civile,
  - éruption de volcan, tremblement de terre, inondation, raz de marée, avalanche, glissement de terrain ou autres événements à caractère catastrophique, sauf si ces événements sont qualifiés de catastrophes naturelles en application de la loi du 13 juillet 1982,
- les dommages résultant de la participation à des émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme ou de sabotage, ainsi que les sanctions pénales et les frais s'y rapportant,
- les dommages ou aggravation de dommages causés par toute source de rayonnements ionisants, en particulier tout radio-isotope,
- les prestations qui n'ont pas été organisées par les soins ou en accord avec l'assureur ou l'assisteur ainsi que les frais engagés sans l'accord préalable de l'assureur ou l'assisteur,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les dommages résultant d'un fait ou d'un événement dont l'assuré avait connaissance avant la prise d'effet du contrat,
- les bâtiments en ruine tels que définis dans le Code de la construction et de l'habitation à l'article L. 511-1,
- les dommages ou litiges consécutifs à un vice de construction ou découlant de l'application des articles 1792 et suivants du Code civil, ou mettant en jeu la responsabilité décennale des intervenants ou soumis à l'obligation d'assurance dommages ouvrages tel qu'édictée par l'article L. 242-1 du Code des assurances ainsi que les travaux soumis à la délivrance d'un permis de construire ou de démolir.

## 7. VIE DU CONTRAT

### 7.1. Prise d'effet et durée du contrat

#### Prise d'effet du contrat

Vos garanties prennent effet aux dates et heures indiquées sur vos Conditions Particulières.

#### Durée du contrat

Votre contrat est conclu pour une période allant jusqu'à la date de prochaine échéance indiquée sur vos Conditions Particulières votre Bulletin d'adhésion. Il se renouvelle ensuite automatiquement d'année en année, sauf si vous ou nous prenons l'initiative d'y mettre un terme dans les conditions détaillées à l'article 7.4.

### 7.2. Vos déclarations

#### 7.2.1. Vos déclarations à la souscription

Lors de la souscription du contrat, le souscripteur est tenu de répondre exactement à toutes les questions posées. Ces questions nous permettent d'apprécier la nature du risque que nous prenons en charge, afin de vous proposer les garanties adaptées à votre situation et de calculer les cotisations afférentes. Vos réponses sont reproduites dans vos Conditions Particulières.

#### 7.2.2. Vos déclarations en cours de contrat

Une fois par an, nous vous transmettons un avis d'échéance reprenant les déclarations que vous nous avez effectuées à la souscription de votre contrat d'assurance. Vérifiez que les informations indiquées répondent à votre situation.

Vous êtes tenu de nous déclarer en cours de contrat toute modification ou circonstances nouvelles qui ont pour conséquences de rendre inexactes ou caduques les réponses que vous nous avez faites à la conclusion du contrat et qui sont reprises sur vos Conditions Particulières. Cette déclaration doit nous être faite :

- avant le changement s'il provient de votre fait,
- par lettre recommandée ou auprès de votre interlocuteur habituel, dans un délai de 15 jours après que vous ayez eu connaissance du changement.

#### Prévenez-nous notamment dans tous les cas suivants :

- en cas de changement de domicile,
- le transfert de propriété des biens assurés (vente, donation, succession),
- toute modification du nombre de pièces, de la surface et de l'usage du bien assuré, de la nature de leur construction, et d'une manière générale tous travaux modifiant la nature du risque.

Après étude de votre demande, et sous réserve d'acceptation, nous enregistrerons alors les modifications nécessaires à votre contrat et vous resterez bien assuré. Dans certains cas, votre cotisation et/ou vos garanties seront changées. Vous recevrez alors de nouvelles Conditions Particulières.

#### Conséquences des modifications

- Si le risque est aggravé de telle façon que, si les circonstances nouvelles avaient été déclarées lors de la conclusion ou du renouvellement du contrat, nous aurions refusé d'assurer le risque ou ne l'aurions assuré que contre une cotisation plus élevée, nous pouvons, conformément à l'article L. 113-4 du Code des assurances :
  - soit résilier le contrat moyennant un préavis de 10 jours et le remboursement de la portion de cotisation de la période non courue,
  - soit vous proposer un nouveau montant de cotisation. Si vous ne donnez pas suite à notre proposition ou si vous la refusez, nous pouvons résilier le contrat à l'expiration d'un délai de 30 jours suivant cette proposition.
- Si le risque est diminué, nous vous proposons une diminution de cotisation. Si tel n'était pas le cas, vous avez la faculté de résilier le contrat, conformément à l'article L. 113-4 du Code des assurances, moyennant un préavis de 30 jours et d'obtenir le remboursement de la portion de cotisation pour la période non courue.

## En cas de changement d'habitation sur votre contrat

Les garanties souscrites pour votre ancienne habitation restent acquises pendant 30 jours afin de vous laisser le temps de déménager.

Lorsque nous assurons votre nouveau logement et que vous effectuez vous-même votre déménagement :

- nous prenons en charge dans la limite de 1 000 € la franchise dommages du véhicule de moins de 3,5 tonnes que vous louez auprès d'un professionnel suite à accident déclaré,
- nous prenons également en charge les dommages consécutifs à l'accident déclaré et occasionnés à vos biens mobiliers transportés dans le véhicule endommagé dans la limite de 2 000 €.

### 7.2.3. Quelles sont les conséquences de déclarations inexactes ou incomplètes ?

Toute réticence, fausse déclaration, omission ou inexactitude dans les informations qui nous sont déclarées à la souscription ou en cours de contrat, peuvent nous amener à prendre les sanctions prévues par le Code des assurances (articles L. 113-8 et L. 113-9), à savoir :

- **en cas de fausse déclaration intentionnelle, votre contrat est nul lorsque cette réticence ou cette fausse déclaration change l'objet du risque ou en diminue l'opinion pour l'assureur. Il appartient à l'assureur d'établir le caractère intentionnel de la fausse déclaration. Dans ce cas, les primes payées nous restent acquises et nous avons le droit au paiement des primes échues à titre de dommages et intérêts,**
- **en cas d'omission ou de déclaration inexacte non-intentionnelle :**
  - si celle-ci est constatée avant tout sinistre, nous gardons le droit soit de maintenir le contrat moyennant une augmentation de prime acceptée par l'assuré, soit de résilier le contrat 10 jours après notification adressée à l'assuré par lettre recommandée en restituant la portion de prime payée pour le temps où l'assurance ne court pas,
  - si celle-ci est constatée après un sinistre, l'indemnité due en cas de sinistre, que ce soit à vous-même ou à des tiers, est réduite en proportion des cotisations payées par rapport à celles qui auraient été payées si vos déclarations avaient été exactes.

## 7.3. Vos cotisations

### 7.3.1. Paiement de vos cotisations

**Vous devez nous régler les cotisations aux échéances convenues dans les Conditions Particulières de votre contrat.**

La cotisation annuelle est payable à notre siège ou auprès de nos mandataires dans les 10 jours de son échéance.

Un paiement fractionné peut toutefois être accordé selon votre choix : par semestre, par trimestre, ou mensuellement.

### 7.3.2. Évolution de vos cotisations

Si nous augmentons votre cotisation, la nouvelle cotisation devient exigible à compter de l'échéance principale.

En cas de désaccord, vous pouvez résilier dans un délai de 15 jours après avoir eu connaissance de l'augmentation selon les modalités de résiliation définies à l'article 7.4.

La résiliation prend effet un mois après votre demande, et vous serez redevable de la fraction de cotisation calculée sur la base de la cotisation précédente, couvrant la période entre la date d'échéance et la date d'effet de la résiliation. **Toutefois, les majorations de cotisations résultant de l'évolution des taxes et de la franchise réglementaire des catastrophes naturelles ne sont pas considérées comme des augmentations de tarif et ne vous autorisent pas à résilier votre contrat.**

### 7.3.3. Procédure en cas de non-paiement

En cas de non-paiement de vos cotisations dans les délais impartis, nous vous adressons une lettre recommandée valant mise en demeure en application de l'article L. 113-3 du Code des assurances à votre dernier domicile connu. Les effets de cette lettre sont les suivants :

- l'intégralité de la cotisation annuelle devient exigible, nonobstant l'existence d'un fractionnement du paiement de ladite cotisation,
- des frais de recouvrement sont exigibles,
- **en cas de non-paiement dans un délai de 30 jours suivant l'envoi de la lettre de mise en demeure, les garanties de votre contrat sont suspendues.** La suspension de garantie pour non-paiement de cotisation ne vous dispense pas de payer vos cotisations. La remise en vigueur de votre contrat après suspension des garanties est conditionnée au paiement intégral de votre cotisation et des frais de recouvrement associés. La remise en vigueur est effective à midi le lendemain du jour de votre paiement. Un règlement partiel n'annule pas les effets de la mise en demeure et de la suspension des garanties.
- **après un délai supplémentaire de 10 jours (40 jours au total après la lettre de mise en demeure), votre contrat est automatiquement résilié si la totalité de la somme exigée n'est pas réglée.**

Nous conservons, même après résiliation, le droit de procéder au recouvrement de la cotisation impayée en exécution du contrat.

Un règlement effectué après le délai de 40 jours n'entraîne en aucun cas la remise en vigueur du contrat.

## 7.4. Résiliation du contrat

### 7.4.1. Cas de résiliation

Le contrat peut être résilié dans les cas et selon les conditions suivantes.

Qui peut résilier le contrat ?	Dans quelles situations peut-il être résilié ?	Quand et comment peut-il être résilié ?	Fondement juridique
Vous	À chaque échéance annuelle, lorsque nous ne vous avons pas envoyé l'avis d'échéance dans les délais requis.	Lorsque l'avis vous a été envoyé moins de 15 jours avant la date limite d'exercice de votre droit à dénonciation, vous disposez de 20 jours suivant la date d'envoi de l'avis pour dénoncer la reconduction. Lorsque l'avis ne vous a pas été envoyé, vous pouvez résilier le contrat à tout moment et sans pénalité.	Article L. 113-5-1 alinéa 1 et 2 du Code des assurances
Vous	À tout moment après 1 an.	La résiliation prend effet 1 mois après la demande de résiliation formulée auprès de l'assureur par vous ou par le nouvel assureur.	Article L. 113-5-2 du Code des assurances
Vous	En cas de résiliation de l'un de vos contrats par nous après sinistre.	Vous disposez d'un mois après notification de la résiliation par nous de l'un de vos contrats sinistrés. La résiliation prend effet un mois à dater de la notification à l'assureur.	Article R. 113-10 du Code des assurances
Vous	Diminution du risque.	En cas de refus de notre part de diminuer le montant de la cotisation suite à une diminution du risque assuré. La résiliation prend effet 1 mois après notification à l'assureur.	Article L. 113-4 alinéa 4 du Code des assurances
Vous	En cas de transfert de portefeuille de l'assureur.	La résiliation doit intervenir dans le délai d'un mois à compter de la date de publication de l'approbation de transfert au Journal Officiel. La résiliation prend effet dès notification à l'assureur.	Article L. 324-1 alinéa 8 du Code des assurances
Vous	En cas d'augmentation de la cotisation, en dehors des cas d'indexation résultant d'une disposition légale ou contractuelle.	Votre demande doit être faite dans les 15 jours suivant la date où vous en avez eu connaissance. La résiliation prend effet un mois après votre demande.	Article 1103 du Code civil
Vous et nous	À chaque échéance annuelle.	Au moins 2 mois avant la date d'échéance. La résiliation prend effet à la date d'échéance annuelle indiquée dans vos Conditions Particulières.	Article L. 113-12 du Code des assurances
Vous et nous	En cas de changement : <ul style="list-style-type: none"> <li>• de domicile,</li> <li>• de situation ou régime matrimonial,</li> <li>• de profession ou si vous cessez toute activité professionnelle.</li> </ul>	La résiliation doit être faite dans les 3 mois qui suivent l'événement, sous réserve que le changement invoqué affecte la nature du risque garanti. La résiliation prend effet 1 mois après notification indiquant la date et la nature de l'événement invoqué.	Article L. 113-16 du Code des assurances
Vous et nous	Transfert de propriété du bien assuré.	L'assureur peut résilier dans un délai de 3 mois à compter du jour où l'acquéreur du bien a demandé le transfert du contrat à son nom. La résiliation prend effet au lendemain de la date du transfert de propriété.	Article L. 121-10 du Code des assurances
Vous et nous	En cas de décès de l'assuré.	L'héritier doit informer l'assureur du transfert du contrat à son nom. Le contrat continue à produire ses effets au profit de l'héritier tant qu'il n'a pas résilié ce contrat. L'assureur peut résilier dans un délai de 3 mois à partir du jour où l'héritier a demandé le transfert du contrat à son nom.	Article L. 121-10 du Code des assurances

Qui peut résilier le contrat ?	Dans quelles situations peut-il être résilié ?	Quand et comment peut-il être résilié ?	Fondement juridique
Nous	Aggravation du risque.	L'assureur peut résilier ou proposer un nouveau montant de prime si les circonstances nouvelles aggravent le risque (cf. article « Vos déclarations en cours de contrat »). La résiliation prend effet 10 jours après la notification de résiliation ou 30 jours à compter du refus de la proposition faite par l'assureur.	Article L. 113-4 du Code des assurances
Nous	Déclaration inexacte ou incomplète non intentionnelle.	L'assureur peut résilier le contrat si l'omission ou la déclaration inexacte est constatée avant tout sinistre. La résiliation prend effet 10 jours après notification à l'assuré par lettre recommandée avec accusé de réception.	Article L. 113-9 du Code des assurances
Nous	Non-paiement de la cotisation.	L'assureur peut résilier le contrat moyennant l'envoi préalable d'une lettre recommandée valant mise en demeure (cf. article « Procédure en cas de non-paiement »).	Article L. 113-3 du Code des assurances
Nous	Résiliation après sinistre.	L'assureur peut résilier le contrat un mois après avoir eu connaissance du sinistre. La résiliation prend effet un mois à dater de la notification faite par l'assureur.	Article R. 113-10 du Code des assurances
De plein droit	Réquisition du bien assuré.	La résiliation prend effet à la date de la dépossession du bien.	Article L. 160-6 du Code des assurances
De plein droit	Perte totale du bien résultant d'un événement non garanti.	La résiliation prend effet à la date de l'événement. L'assureur doit restituer la portion de prime payée d'avance et afférente au temps pour lequel le risque ne court plus.	Article L. 121-9 du Code des assurances
De plein droit	Retrait de l'agrément par l'autorité de contrôle.	La résiliation prend effet le quarantième jour à compter de la date de publication du retrait au Journal Officiel.	Article L. 326-12 du Code des assurances
De plein droit	Liquidation judiciaire de l'assureur.	La résiliation prend effet le quarantième jour après la publication au Journal Officiel.	Articles L. 113-6 du Code des assurances

#### 7.4.2. Modalités de résiliation

La résiliation du contrat à votre initiative peut être réalisée, conformément à l'article L. 113-14 du Code des assurances, soit :

- par courrier papier ou courrier électronique à l'assureur ou à défaut à votre intermédiaire,
- par le même mode de communication à distance utilisé pour la souscription de votre contrat,
- par internet pour les contrats éligibles.

La résiliation du contrat à notre initiative vous est notifiée par lettre recommandée adressée à votre dernier domicile connu.

#### 7.4.3. Conséquence de la résiliation sur la cotisation

Dans les cas de résiliation au cours d'une période d'assurance, nous vous remboursons la portion de cotisation afférente à la période pendant laquelle vous n'êtes plus assuré par le présent contrat. **Toutefois, en cas de résiliation pour non-paiement des cotisations, cette portion de cotisation, jusqu'à l'échéance annuelle suivante, nous est due à titre d'indemnité de résiliation (article L. 113-3 du Code des assurances).**

## 7.5. Prescription

Il s'agit du délai au-delà duquel aucune action dérivant du contrat d'assurance ne peut être exercée.

Conformément aux dispositions de l'article L. 114-1 du Code des assurances, reproduit ci-dessous, les actions dérivant du présent contrat se prescrivent dans le délai de deux ans suivant l'événement qui en est à l'origine.

La prescription a pour point de départ la date à laquelle le souscripteur ou l'assuré ont eu connaissance du fait générateur.

Ainsi, aux termes de l'article L. 114-1 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 ».

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.

L'article L. 114-2 du Code des assurances, précise les modalités d'interruption de la prescription comme suit :

« 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 adressée 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 ».

La prescription peut également être interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil),
- toute demande en justice, même en référé (articles 2241 à 2243 du Code civil),
- tout acte d'exécution forcée (articles 2244 à 2246 du Code civil).

La prescription peut être suspendue par l'une des causes ordinaires de suspension que sont :

- l'impossibilité d'agir,
- la minorité,
- le recours à la médiation, à la conciliation ou à une procédure participative,
- une mesure d'instruction,
- une action de groupe.

## 7.6. Preuve - dématérialisation

**Il est expressément convenu que les règles de preuve visées ci-dessous régissent les rapports entre les parties.**

Toute opération réalisée par vous sous format électronique après authentification, et notamment l'acceptation des Conditions Générales et Conditions Particulières mises à votre disposition, est réputée émaner de vous.

Vous manifestez ainsi votre consentement en validant toute opération ou cochant toute autre case sous format électronique.

Les enregistrements informatiques ou leur reproduction sur un support informatique ou papier qui constituent la preuve de la réception des informations que nous portons à votre connaissance, ainsi que la preuve de votre consentement à la réalisation de l'opération pourront être utilisés dans le cadre de tous litiges entre vous et nous et seront opposables entre nous.

## 7.7. Signature électronique

Nous pouvons recourir à des outils techniques de signature électronique et d'archivage électronique, fournis par nous ou par des prestataires spécialisés, qui mettent en œuvre des procédés fiables aux fins d'assurer la sécurité de la signature et de l'archivage des documents électroniques.

Vous avez ainsi la possibilité de signer électroniquement certaines opérations ou certains actes (contrats, déclaration...). À cette fin, nous mettons en œuvre un dispositif permettant d'assurer votre authentification préalable ainsi que la sécurité et l'intégrité du document signé, conformément aux dispositions réglementaires applicables.

En pratique, pour certaines opérations ou certains actes, nous vous demanderons de manifester votre acceptation en que nous pourrions mettre en œuvre. Cette validation est présumée marquer votre consentement et votre engagement plein et entier à l'opération ou à l'acte réalisé, et revêtir une valeur équivalente à votre signature manuscrite sur un support papier, sauf preuve contraire.

Le document électronique signé vous sera transmis sur support durable. Il sera archivé, pendant la durée légale de conservation, selon des modalités en garantissant l'intégrité.

À tout moment pendant cette durée de conservation, vous pouvez nous demander de vous délivrer une copie sur support papier.

## 8. VOS DROITS

### 8.1. Droit de renonciation

#### 8.1.1. Vente à distance

Constitue une fourniture d'opération d'assurance à distance, l'opération d'assurance auprès d'un souscripteur, personne physique, qui agit 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.

Conformément à l'article L. 112-2-1 du Code des assurances relatif à la vente à distance, vous bénéficiez de la faculté de renoncer à votre contrat, sans motif ni pénalité, dans les quatorze jours qui suivent la date de sa conclusion ou dans les quatorze jours qui suivent la date de réception des conditions contractuelles si cette date est postérieure à celle de la conclusion du contrat.

#### 8.1.2. Démarchage à domicile

Conformément à l'article L. 112-9 du Code des assurances, 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 d'un recommandé électronique avec demande d'avis de réception adressée à l'assureur 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.

Toute lettre recommandée adressée à une entité juridique autre sera dépourvue de tout effet.

**Vous ne pouvez toutefois plus exercer votre droit à renonciation dès que vous avez connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat.**

En cas de renonciation, le souscripteur ne peut être 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. L'entreprise d'assurance est tenue de rembourser au souscripteur le solde au plus tard dans les trente jours suivant la date de résiliation.

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

#### 8.1.3. Modalités d'exercice du droit de renonciation

Vous devez adresser une lettre recommandée ou un recommandé électronique avec accusé de réception à votre assureur.

Vous trouverez ci-dessous un modèle de lettre pour vous permettre d'exercer votre droit à renonciation :

*« Je soussigné(e) (nom, prénom) demeurant (adresse) déclare renoncer à mon contrat N° (N° du contrat) d'assurance conclu (à distance/par démarchage à domicile) le (date) et demande le remboursement de la cotisation, déduction faite de la part correspondant à la période durant laquelle le contrat était en vigueur.*

*Je déclare n'avoir pas connaissance, à ce jour, de l'existence d'un sinistre susceptible de mettre en jeu la garantie de mon contrat ci-dessus référencé.*

*La résiliation prendra effet à compter de la date de réception de la présente lettre.*

*Date et signature ».*

### 8.2. Démarchage téléphonique

En tant que consommateur, vous pouvez vous opposer à faire l'objet de prospection commerciale par téléphone. Pour cela, il suffit de vous inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL. Vous trouverez toutes les informations relatives à BLOCTEL sur le site bloctel.gouv.fr.

## 8.3. Réclamations

Suravenir Assurances et Média Courtage se sont dotés d'un dispositif de traitement des réclamations clients décrit ci-dessous. Sachez que, constitue une réclamation, toute déclaration actant du mécontentement envers un professionnel quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle a été formulée. Dès lors, une demande de service ou de prestation, une demande d'information, ou une demande d'avis n'est pas une réclamation (extrait de la recommandation 2022-R-01 du 9 mai 2022 sur le traitement des réclamations, émise par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution).

À compter de l'envoi de votre réclamation et conformément à la réglementation sur le traitement des réclamations, nous nous engageons :

- à accuser réception de votre réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables, sauf si la réponse elle-même vous est apportée dans ce délai,
- à vous répondre dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 2 mois.

### **Vos interlocuteurs privilégiés dans le cadre d'une réclamation**

Votre courtier vous accompagne au quotidien. En cas de difficultés relatives à la vie de votre contrat d'assurance, consultez dans un premier temps votre contact habituel dont les coordonnées sont indiquées sur les Conditions Particulières qui vous ont été remises.

Pour un meilleur traitement de votre réclamation, merci d'indiquer la référence du dossier sinistre.

Pour une réclamation relative à un sinistre en cours, votre interlocuteur est le service Indemnisations de Suravenir Assurances. Vous pouvez lui faire part de votre réclamation soit :

- par téléphone : 0 970 809 407 (numéro cristal - non surtaxé),
- par mail : [monsinistre@clientsa.fr](mailto:monsinistre@clientsa.fr),
- par courrier : Suravenir Assurances - Service Indemnisation - 44931 Nantes cedex 9.

Si vous nous avez sollicité dans le cadre d'une réclamation orale à laquelle il ne vous a pas été donné immédiatement entière satisfaction, nous vous invitons à formaliser votre réclamation à l'écrit (par mail, par courrier postal) selon les modalités indiquées ci-dessus.

Pour une réclamation relative à vos garanties d'assistance, la procédure à suivre est présentée dans la Convention d'Assistance décrite à l'article 9.

### **Si la réponse ou la solution apportée ne vous satisfait pas, et que le désaccord persiste, sachez que nos services se tiennent à votre disposition pour une nouvelle étude de votre réclamation :**

- par courrier : Suravenir Assurances - Relations Clientèle - 44931 Nantes cedex 9,
- par mail : [relationsclientele@suravenir-assurances.fr](mailto:relationsclientele@suravenir-assurances.fr).

### **En outre, vous pouvez saisir le Médiateur de l'assurance, personnalité indépendante en tout état de cause deux mois après l'envoi d'une première réclamation écrite qu'il vous ait été répondu ou non :**

- par courrier électronique (canal à privilégier) sur le site internet : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org),
- par courrier : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris cedex 9.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la Charte de la Médiation de l'Assurance disponible sur le site internet : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org).

## 8.4. Protection des données personnelles

Des données à caractère personnel vous concernant sont collectées et traitées par Suravenir Assurances, responsable du traitement situé, 2 rue Vasco de Gama à Saint-Herblain (44800).

### **Comment traitons-nous vos données ?**

Vos données personnelles sont traitées pour nous permettre de réaliser : la souscription ou la gestion de votre contrat d'assurance, la gestion de vos sinistres et l'évaluation de votre satisfaction, la gestion et l'évaluation du risque d'assurance, la réalisation d'études statistiques, techniques et marketing, les actions de prévention, information et prospection commerciale, la conduite d'activités de recherche et de développement dans le but d'améliorer les produits et services, la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme et la lutte contre la fraude. À ce titre, vous êtes susceptible d'être inscrit sur une liste de personnes suspectées de fraude par Suravenir Assurances.

Les conversations téléphoniques avec l'assureur sont susceptibles d'être analysées et enregistrées pour des raisons de qualité de service. Ces enregistrements sont exclusivement destinés à l'usage interne de l'assureur.

Selon les garanties présentes dans votre contrat, des données de santé sont également collectées et traitées aux fins d'exécution du contrat et pour les mêmes finalités que celles visées ci-dessus, à l'exception de la prospection commerciale.

Ces traitements sont réalisés sur la base de :

- notre intérêt légitime concernant l'évaluation de votre satisfaction, la réalisation d'études statistiques, techniques et marketing, les actions de prévention, la conduite d'activités de recherche et de développement dans le but d'améliorer les produits et services,
- votre consentement lorsque celui-ci est requis : vos options d'acceptation ou de refus de prospection commerciale ont été collectées lors de votre entrée en relation avec le distributeur,
- la conclusion et l'exécution de votre contrat et le respect de nos obligations légales ou réglementaires pour les autres finalités. Dans ce cas, le traitement de vos données est nécessaire. À défaut, le contrat ne peut être conclu ou exécuté.

Les données sont conservées pendant la durée du contrat augmentée des prescriptions légales ou réglementaires, ainsi que pour assurer le respect des obligations légales, réglementaires ou reconnues par la profession auxquelles Suravenir Assurances est tenu.

### **À qui vos données sont transmises ?**

En communiquant vos informations personnelles, vous autorisez l'assureur à les partager en vue des mêmes finalités que celles précédemment indiquées au profit, de ses sous-traitants, prestataires et partenaires, établissements et sociétés membres du Groupe Crédit Mutuel Arkéa intervenant dans le cadre du contrat.

Ces informations peuvent également être communiquées, à leur requête, aux organismes officiels et aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées (pays de l'Union européenne ou non membres de l'Union européenne), notamment dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux ou de la lutte contre le financement du terrorisme.

Des transferts de données peuvent être effectués hors de l'Union européenne. Dans ce cas, vous pouvez demander à avoir connaissance des garanties appropriées qui sont mises en œuvre.

### **Quels sont les droits dont vous disposez ?**

Vous disposez sur vos données :

- d'un droit d'accès,
- d'un droit de rectification,
- d'un droit d'opposition pour des raisons tenant à votre situation particulière,
- d'un droit de portabilité,
- d'un droit d'effacement, sous réserve des durées légales de conservation,
- d'un droit d'organiser les conditions de conservation et de communication de vos données à caractère personnel après votre décès,
- d'un droit d'effacement,
- d'un droit de limitation des informations vous concernant.

Lorsque nous avons recueilli votre consentement afin de procéder au traitement de vos données, vous pouvez la retirer à tout moment, sous réserve du traitement de données nécessaires à la conclusion ou l'exécution du contrat.

Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

### **Comment nous contacter ?**

Pour exercer vos droits ou saisir le délégué à la protection des données personnelles, vous pouvez adresser un mail à l'adresse : [cil@suravenir-assurances.fr](mailto:cil@suravenir-assurances.fr) ou un courrier à Suravenir Assurances - Service traitant les demandes Informatique et Libertés - 44931 Nantes cedex 9.

Le Crédit Mutuel Arkéa, dont fait partie Suravenir Assurances, a désigné un délégué à la protection des données personnelles dont les coordonnées sont les suivantes : [protectiondesdonnees@arkea.com](mailto:protectiondesdonnees@arkea.com).

Si vous souhaitez des informations complémentaires, vous pouvez vous reporter à la Politique des données personnelles disponible sur le site internet de Suravenir Assurances : [www.suravenir-assurances.fr](http://www.suravenir-assurances.fr).

## **8.5. Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution**

L'autorité de contrôle de Suravenir Assurances est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex 9.

## 9. CONVENTION D'ASSISTANCE

Les prestations d'assistance s'appliquent pendant la période de validité du contrat d'assurance habitation souscrit auprès de Suravenir Assurances, selon le niveau garanties que vous avez sélectionnées et figurant sur vos Conditions Particulières. Elles sont accordées à compter de la date d'effet du contrat d'assurance habitation jusqu'à sa date d'échéance principale et se renouvellent ensuite par tacite reconduction. Elles cessent de ce fait si le contrat d'assurance habitation est résilié par l'une ou l'autre des parties.

Les prestations sont garanties et mises en œuvre par Europ Assistance, société anonyme au capital de 48 123 637 €, entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 451 366 405, sise 2 rue Pillet-Will - 75009 Paris, désignée par le terme « nous » dans le présent article.

Suravenir Assurances se réserve toutefois la possibilité de substituer à cette société tout autre organisme de même nature susceptible de répondre, dans les mêmes conditions, aux prestations contenues dans la présente convention. Dans cette hypothèse, l'assuré aura la faculté de résilier la présente convention à son échéance contractuelle mais ne pourra prétendre à aucune indemnité de ce chef.

### 9.1. Conditions d'intervention

**En cas d'urgence, il est impératif de contacter les services de secours primaires locaux pour tous problèmes relevant de leur compétence.** Pour nous permettre d'intervenir dans les meilleures conditions, vous devez :

- **nous joindre par téléphone au 01 41 85 94 53 ou depuis l'étranger le 33 1 41 85 94 53 sans attendre afin d'obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense (vous pouvez nous joindre 24h/24, 7j/7),**
- vous conformer aux solutions préconisées,
- fournir tous les justificatifs et originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

**Toute dépense engagée sans notre accord ne donne lieu à aucun remboursement ou prise en charge à postériori.**

### 9.2. Définitions

#### BÉNÉFICIAIRE :

- le souscripteur, son conjoint, concubin ou partenaire pacsé vivant dans le logement assuré,
- leurs enfants célibataires mineurs ou majeurs de moins de 25 ans, à charge au sens fiscal, et le cas échéant leurs enfants venant à naître, vivant dans le logement assuré,
- toute personne vivant habituellement dans le logement assuré et pouvant le justifier.

Les bénéficiaires sont désignés dans le présent article par le terme « vous ».

Pour les prestations d'assistance à l'étranger détaillées à l'article 9.6, seul le souscripteur étudiant de moins de 30 ans est garanti.

**BLESSURE** : toute lésion corporelle médicalement constatée atteignant le bénéficiaire provenant de l'action violente, soudaine et imprévisible d'une cause extérieure.

**DOMICILE** : lieu de résidence principale habituelle ou résidence secondaire du bénéficiaire en France figurant sur les Conditions Particulières sous la rubrique « Votre habitation assurée ».

#### ÉTENDUE TERRITORIALE

- Pour les prestations d'assistance en cas de sinistre au domicile (article 9.3) : en France **(sauf article 9.3.1 « Retour anticipé » et article 9.3.2 « Récupération du véhicule suite au retour anticipé » : étranger).**
- Pour les prestations d'assistance en cas d'hospitalisation d'un bénéficiaire (article 9.4) : en France.
- Pour les prestations d'assistance au quotidien (article 9.5) : en France.
- Pour les prestations d'assistance à la personne (article 9.6 option formule Étudiant) : à l'étranger.

**ÉTRANGER** : monde entier, **à l'exception de la France.**

**FRANCE** : France métropolitaine et Principauté de Monaco.

**HOSPITALISATION** : toute admission justifiée par un bulletin d'hospitalisation dans un centre hospitalier (hôpital ou clinique), prescrite par un médecin, consécutive à une maladie ou à une blessure, et comportant au moins une nuit sur place.

**MALADIE** : état pathologique dûment constatée par un docteur en médecine, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

**MEMBRE DE LA FAMILLE DU BÉNÉFICIAIRE** : enfant(s), mère, père, grand-mère, grand-père, conjoint, concubin ou partenaire pacsé d'un bénéficiaire.

**SINISTRE** : « Bris de glace », « Vol », « Catastrophe naturelle », « Dégâts des eaux », « Incendie », « Force de la nature », « Vandalisme ». Par sinistre, on entend également une panne ou un dysfonctionnement accidentel (foudre, surtension, sous-tension) pour la prestation « Réparations d'urgence dans les domaines de la plomberie, le chauffage, la vitrerie, l'électricité » uniquement.

**VÉHICULE** : véhicule à moteur (auto ou moto) de moins de 3,5 tonnes, immatriculé en France métropolitaine, appartenant au bénéficiaire.

## 9.3. Prestations d'assistance en cas de sinistre au domicile

### 9.3.1. Retour anticipé

Votre présence est rendue indispensable pour effectuer les démarches administratives. Nous organisons et prenons en charge votre voyage retour, par train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique, du lieu de votre séjour en France ou à l'étranger jusqu'à votre domicile, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au domicile. À défaut de présentation de justificatifs (déclaration de sinistre auprès de l'assureur, rapport d'expertise, procès-verbal de plainte...) dans un délai maximal de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation. Nous ne prenons en charge que les frais complémentaires que vous auriez dû engager pour votre retour et nous nous réservons le droit de vous demander les titres de transport non utilisés. Cette prestation n'est accordée qu'à un seul des bénéficiaires.

### 9.3.2. Récupération du véhicule suite au retour anticipé

Lorsque nous avons organisé votre retour au domicile, et si aucun des bénéficiaires restés sur place ne peut ramener le véhicule avec lequel vous vous déplaçiez, nous organisons et prenons en charge votre transport aller ou celui d'une personne désignée par vous, résidant à proximité de votre domicile afin d'aller chercher le véhicule resté sur place.

### 9.3.3. Frais d'effets personnels de première nécessité

Vos vêtements et effets de toilette ont été endommagés ou détruits lors d'un sinistre. Nous prenons en charge les effets de première nécessité à concurrence de 305 € TTC par bénéficiaire présent au moment du sinistre dans la limite globale de 1 220 € TTC par foyer, sous réserve de présentation des factures originales des dépenses.

### 9.3.4. Hébergement

Votre domicile est rendu inhabitable à la suite d'un sinistre, nous recherchons un hôtel situé à proximité et prenons en charge les frais d'hébergement (chambre d'hôtel et petit-déjeuner), à concurrence de 46 € TTC par nuit et par bénéficiaire, pendant 5 nuits consécutives maximum. Seules les personnes bénéficiaires résidant dans le domicile garanti au moment du sinistre peuvent bénéficier de cette prestation. Le cas échéant, nous pouvons organiser et prendre en charge votre transport à l'hôtel.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Transfert chez un proche ».**

### 9.3.5. Transfert chez un proche

Votre domicile est rendu inhabitable à la suite d'un sinistre, nous organisons et prenons en charge votre transport par train en 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique pour aller chez un proche, résidant en France, afin d'y être hébergé.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Hébergement ».**

### 9.3.6. Gardiennage

Votre domicile doit faire l'objet d'une surveillance pour la sécurité de vos biens. Nous organisons et prenons en charge la présence d'un vigile ou d'un gardien afin de le surveiller pendant 48h consécutives maximum. Dès réception de votre appel, nous mettons tout en œuvre afin que le prestataire, missionné par nous, se rende à votre domicile, à une date et une heure convenues entre nous, vous et le prestataire missionné. Ce prestataire ne prendra sa mission qu'en votre présence. Nous mettons tout en œuvre pour vous rendre la prestation dans les meilleurs délais. Néanmoins, la situation géographique du domicile, les conditions météorologiques ou l'indisponibilité des prestataires, peuvent, indépendamment de notre volonté, retarder ou rendre impossible la réalisation de la prestation (un délai de 12 heures, entre 8h00 et 19h30 du lundi au samedi (hors jours fériés) est indispensable pour organiser la présence du prestataire à votre domicile). La prestation est également rendue sous réserve qu'il n'y ait pas de risque d'atteinte à la sécurité de l'agent missionné.

### 9.3.7. Transport des biens mobiliers

Votre domicile est rendu inhabitable à la suite d'un sinistre, nous organisons et prenons en charge la location d'un véhicule utilitaire léger (moins de 3,5 tonnes) pour transporter vos meubles et effets personnels, jusqu'à concurrence de 310 € TTC.

**Les frais de carburant et de péage sont à votre charge.** La mise à disposition d'un véhicule de location ne peut se faire que dans la limite des disponibilités locales et des dispositions réglementaires, sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location, notamment quant à l'âge du conducteur et la détention du permis de conduire.

Nous prenons en charge les frais d'assurances complémentaires liés à la location du véhicule, à savoir : « Assurances conducteur et personnes transportées » (désignées sous le terme PAI), « Rachat partiel de franchise suite aux dommages matériels causés au véhicule loué » (désigné sous le terme CDW) et « Rachat partiel de franchise en cas de vol du véhicule loué » (désigné sous les termes TW ou TP ou TPC), lorsque vous les avez souscrites auprès de l'agence de location. **Une partie de ces franchises est non rachetable en cas d'accident ou de vol du véhicule de location, et reste à votre charge.** Vous seul avez la qualité de « locataire » vis à vis de l'agence de location et devez remettre à cette dernière, à sa demande, une caution à la prise du véhicule.

### 9.3.8. Recherche d'un garde-meuble

Votre domicile est rendu inhabitable à la suite d'un sinistre, nous recherchons et vous mettons en relation avec un garde-meuble proche du domicile sinistré. **Les frais de garde restent à votre charge.**

### 9.3.9. Aide à la recherche d'un logement provisoire

Votre domicile est rendu inhabitable à la suite d'un sinistre au-delà de 5 jours, nous vous orientons vers les organismes compétents et vous conseillons dans les différentes démarches pour trouver un logement provisoire.

### 9.3.10. Déménagement

Votre domicile reste inhabitable au-delà de 30 jours après la date de survenance du sinistre, nous organisons et prenons en charge le déménagement de vos biens mobiliers vers votre nouveau lieu de résidence en France, dans la limite d'un transport de 100 km autour du domicile sinistré. Ce déménagement doit être effectué au maximum dans les 60 jours qui suivent la date du sinistre. Les objets transportés devront être rassemblés en un point unique de chargement près du domicile.

### 9.3.11. Transmission de messages

Vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne qui se trouve en France, nous transmettons, à l'heure et au jour que vous avez choisis, le message qui nous aura été préalablement communiqué par téléphone.

## 9.4. Prestations d'assistance en cas d'hospitalisation d'un bénéficiaire

### 9.4.1. Mise à disposition d'un véhicule médical

En cas d'hospitalisation de plus de 24h suite à blessure ou maladie survenue au domicile, et hors cas d'urgence, nous recherchons une ambulance ou un véhicule sanitaire léger pour vous conduire au centre de soins ou d'examens de votre choix, ou à l'issue d'une hospitalisation pour vous reconduire à votre domicile. En cas d'urgence, vous devez appeler les services de secours compétents (Samu, pompiers...) auxquels nous ne pouvons nous substituer.

**Les frais afférents à ce transport jusqu'au centre de soins ou d'examens restent à votre charge.**

### 9.4.2. Garde des enfants de moins de 15 ans

En cas d'hospitalisation de plus de 24h suite à blessure ou maladie survenue au domicile, ou en cas de décès d'un des 2 parents bénéficiaires, nous organisons et prenons en charge la venue d'une personne qualifiée : du lundi au vendredi entre 8h00 et 19h00, hors jours fériés, à raison de 4h par jour minimum et de 10h maximum, et dans un plafond maximum de 3 jours. Elle prendra et quittera ses fonctions en présence d'un parent.

Le personnel intervenant n'est pas compétent pour dispenser des soins autres que ceux généralement apportés par l'entourage familial de l'enfant.

Vous devrez justifier votre demande par un certificat médical indiquant que la présence d'une personne est nécessaire auprès de l'enfant. Dans tous les cas, nous nous réservons le droit vous réclamer le certificat médical (ou une photocopie).

**La garantie « Garde d'enfants » ne s'applique pas dans les cas suivants :**

- convenances personnelles,
- maladies chroniques, maladies relevant de l'hospitalisation à domicile, les suites d'hospitalisations prévisibles,
- dans le temps : entre 19h00 et 8h00, ni les dimanches et jours fériés, ni pendant les repos hebdomadaires et congés légaux des parents bénéficiaires.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Transport aller/retour » et « Accompagnement des enfants ».**

### 9.4.3. Transport aller/retour des enfants de moins de 15 ans

En cas d'hospitalisation de plus de 24h suite à blessure ou maladie survenue au domicile, ou en cas de décès d'un des 2 parents bénéficiaires, nous organisons et prenons en charge le voyage d'une de nos hôtesses ainsi que le transfert aller/retour de vos enfants lorsqu'ils sont à votre charge, depuis votre domicile en France pour les conduire chez un proche en France.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Garde des enfants » et « Accompagnement des enfants ».**

#### 9.4.4. Accompagnement des enfants

En cas d'hospitalisation de plus de 24h suite à blessure ou maladie survenue au domicile, ou en cas de décès d'un des 2 parents bénéficiaires, nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour en train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique d'une personne désignée par vos soins depuis son domicile en France, afin qu'elle se rende à votre domicile et y garde vos enfants.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Garde des enfants » et « Transport aller/retour des enfants de moins de 15 ans ».**

#### 9.4.5. Transport et garde des animaux de compagnie

En cas d'hospitalisation de plus de 24h suite à blessure ou maladie survenue au domicile, ou si vous n'êtes plus en mesure de vous occuper de vos animaux de compagnie, nous organisons le transport de vos animaux de compagnie (chien ou chat) jusqu'à un établissement de garde approprié proche de votre domicile ou jusqu'à la destination de votre choix située en France et à moins de 50 km de votre domicile.

Nous prenons en charge le transport de vos animaux ainsi que leurs frais d'hébergement dans l'établissement de garde à concurrence de 230 € TTC pendant la durée de votre séjour à l'hôpital.

Cette prestation est soumise au respect des conditions de transport, d'accueil et d'hébergement définies par les prestataires et établissements de garde (vaccinations à jour, passeport de l'animal, caution éventuelle...).

## 9.5. Assistance dépannage au quotidien

### 9.5.1. Réparations d'urgence dans les domaines de la plomberie, chauffage, vitrerie, électricité

Suite à un sinistre et en cas de panne ou dysfonctionnement accidentel (foudre, surtension, sous-tension) d'un appareil ou d'une installation, vous devez faire effectuer une réparation d'urgence à votre domicile dans les domaines de la plomberie, la vitrerie, le chauffage ou l'électricité, nous recherchons le prestataire qui pourra intervenir le plus rapidement. Nous vous communiquons les conditions d'intervention du prestataire et, avec votre accord, nous le dépêchons à votre domicile.

Nous prenons en charge ses frais de déplacement à concurrence de 50 € TTC et vous informons du déroulement de l'intervention. **Le coût des réparations ainsi que les frais de main d'œuvre restent à votre charge.** Si aucun prestataire ne peut intervenir, nous organisons, avec votre accord, la mise en œuvre des mesures conservatoires ou de sécurité les plus urgentes.

### 9.5.2. Dépannage serrurerie à domicile 24h/24

Les clés de la porte principale de votre domicile ont été perdues, volées ou cassées, ou cette dernière a été fracturée : nous recherchons un serrurier, le dépêchons à votre domicile et prenons en charge ses frais de déplacement à concurrence de 76 € TTC. Vous devez justifier auprès du serrurier de votre qualité d'occupant des lieux. **Le coût des réparations ainsi que les frais de main d'œuvre restent à votre charge.**

### 9.5.3. Mise en relation avec des professionnels de l'habitat

Si vous devez faire effectuer un état des lieux de votre domicile dans les domaines du chauffage, de la plomberie, la vitrerie, l'électricité, la maçonnerie, la menuiserie, la plâtrerie, peinture, papier peint, moquette, ou la serrurerie, couverture, chauffage, nettoyage des locaux, nous recherchons le prestataire qui pourra intervenir le plus rapidement. Nous vous communiquons ses coordonnées afin que vous puissiez vous mettre en relation avec lui.

**Les frais liés à l'intervention du prestataire (déplacement, main d'œuvre, pièces...) restent à votre charge.**

### 9.5.4. Dépannage/remorquage du véhicule du bénéficiaire

Votre véhicule est immobilisé à votre domicile suite à accident ou panne. Nous organisons, selon les disponibilités locales et la réglementation en vigueur, le dépannage sur place ou le remorquage vers le garage le plus proche du lieu de l'immobilisation.

**Le coût de ce dépannage sur place ou de ce remorquage reste à votre charge. Cette intervention ne pourra pas avoir lieu en dehors des infrastructures routières (sur routes non goudronnées).**

### 9.5.5. Aide aux formalités administratives en cas de déménagement

Nous vous faisons parvenir, au titre du présent contrat un guide « Aide au déménagement » regroupant les principales démarches à effectuer : un ensemble de lettres pré-imprimées aux noms et adresses du bénéficiaire que vous devrez envoyer aux organismes compétents et des formulaires (ordres de réexpédition définitive, demande de transfert de compte local, demande de rattachement) que vous pouvez compléter et remettre à votre bureau de poste. Nous identifions le déménageur correspondant à vos besoins et à vos attentes en fonction des informations que vous nous aurez transmises (jusqu'à 3 en fonction des cas). Sous 48h (heures ouvrées), le prestataire se met en relation avec vous pour convenir avec lui d'un rendez-vous qui permettra d'établir un devis. Vous êtes le seul habilité à retenir le prestataire et à formaliser avec lui les conditions de son intervention. **Le coût du déménagement reste à votre charge.**

### 9.5.6. Services à la carte

Sur votre demande du lundi au samedi de 8h00 à 19h00 hors jours fériés auprès de la plateforme de services, nous organisons votre mise en relation avec un prestataire de services à la personne, dans les domaines de services suivants : entretien de la maison, petits travaux de jardinage, petit bricolage, gardiennage et surveillance temporaire, assistance informatique et internet, assistance administrative. Pour ce faire, nous rechercherons les coordonnées de plusieurs prestataires proches de votre domicile et vous les communiquerons. Le choix du prestataire vous appartient. **Le coût de la prestation restera à votre charge.** Le prestataire que vous aurez sélectionné et avec lequel vous contracterez, est seul responsable de l'exécution de la prestation.

### 9.5.7. Information conseil

Sur simple appel téléphonique, de 8h00 à 19h30, sauf dimanches et jours fériés, nous nous efforçons de rechercher les informations et renseignements à caractère documentaire destinés à orienter vos démarches dans les domaines suivants : famille, mariage, divorce, succession / habitation, logement, déménagement / justice / travail / impôts, fiscalité / assurances sociales, allocations, retraites / consommation, vie privée / formalités, cartes / législation routière (contraventions, procès-verbaux...) / enseignement, formation / voyages, loisirs / assurances, responsabilité civile / services publics, exclusivement d'ordre privé.

Dans tous les cas, ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971. Il ne peut en aucun cas s'agir de consultations juridiques. Selon les cas, nous pourrions vous orienter vers les organismes professionnels susceptibles de vous répondre. Nous nous engageons à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations d'assistance téléphoniques. Nous nous efforçons de répondre immédiatement à tout appel mais pouvons être conduit pour certaines demandes à procéder à des recherches entraînant un délai de réponse. Nous serons alors amenés à vous recontacter dans les meilleurs délais, après avoir effectué les recherches nécessaires.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables de l'interprétation, ni de l'utilisation faite par vous des informations communiquées.

## 9.6. Prestations d'assistance aux personnes : assistance à l'étranger (option réservée à la formule Étudiant)

### 9.6.1. Transport/rapatriement

En cas de blessure, de maladie, à l'étranger, nos médecins se mettent en relation avec le médecin local qui vous a pris en charge à la suite de l'évènement. Les informations recueillies auprès du médecin local, et éventuellement auprès de votre médecin traitant habituel, nous permettent, après décision de nos médecins, de déclencher et d'organiser, en fonction des seules exigences médicales:

- soit votre retour à votre domicile,
- soit votre transport, le cas échéant sous surveillance médicale, vers un service hospitalier approprié proche de votre domicile, par véhicule sanitaire léger, ambulance, wagon-lit, train 1<sup>ère</sup> classe (couchette ou place assise), avion classe économique ou avion sanitaire.

Dans certains cas, votre situation médicale peut nécessiter un premier transport vers un centre de soins de proximité, avant d'envisager un retour vers une structure proche de votre domicile. Seuls votre situation médicale et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuel, la décision finale appartenant en dernier ressort à nos médecins, et ce afin d'éviter tous conflits d'autorités médicales.

**Si vous refusez de suivre la décision considérée comme la plus opportune par nos médecins, votre refus nous décharge de toute responsabilité, notamment en cas de retour par vos propres moyens, ou encore en cas d'aggravation de votre état de santé.**

### 9.6.2. Présence hospitalisation

Lorsque vous êtes hospitalisé(e) sur le lieu de votre maladie ou de votre blessure et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que votre retour ne peut se faire avant 10 jours, nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour depuis la France par train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique d'une personne de votre choix afin qu'elle se rende à votre chevet. Nous prenons en charge également les frais d'hôtel de cette personne (chambre et petit-déjeuner) pendant 10 nuits maximum, jusqu'à un maximum de 60 € TTC par nuit.

### 9.6.3. Prolongation de séjour du bénéficiaire

En cas de blessure ou de maladie survenue lors d'un déplacement à l'étranger et si vous êtes hospitalisé et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que cette hospitalisation est nécessaire au-delà de votre date initiale de retour, nous prenons en charge vos frais d'hébergement, à concurrence de 60 € TTC par nuit pendant 10 nuits maximum.

#### 9.6.4. Frais de secours sur piste

En cas de blessure d'un bénéficiaire sur une piste de ski balisée, ouverte aux skieurs au moment de l'accident, nous prenons en charge les frais de secours du lieu de l'accident jusqu'au centre de soins le plus proche à concurrence de 160 € TTC.

**En aucun cas nous ne serons tenus à l'organisation des secours.** Seuls les frais facturés par une société dûment agréée pour ces activités peuvent être remboursés. **Les frais de recherche et de secours hors-piste ne sont pas pris en charge.**

#### 9.6.5. Acheminement de médicaments

Vous êtes en voyage à l'étranger et vos médicaments indispensables à la poursuite de votre traitement et dont l'interruption vous fait courir, selon avis de nos médecins, un risque pour votre santé, sont perdus ou volés. nous recherchons l'existence d'un équivalent sur place et, dans ce cas, organisons une visite médicale avec un médecin local qui pourra vous les prescrire.

**Les frais médicaux et de médicaments restent à votre charge.**

S'il n'existe pas de médicaments équivalents sur place, nous organisons, à partir de France uniquement, l'envoi des médicaments prescrits par votre médecin traitant sous réserve que ce dernier adresse à nos médecins un duplicata de l'ordonnance qu'il vous a remise et que ces médicaments soient disponibles dans les pharmacies de ville. Nous prenons en charge les frais d'expédition et vous refacturons les frais de douane et le coût d'achat des médicaments que vous vous engagez à nous rembourser à réception de facture.

Ces envois sont soumis aux conditions générales des sociétés de transport que nous utilisons. Dans tous les cas, ils sont soumis à la réglementation et aux conditions imposées par la France et les législations nationales de chacun des pays en matière d'importation et d'exportation des médicaments.

Nous dégageons toute responsabilité pour les pertes, vols des médicaments et restrictions réglementaires qui pourraient retarder ou rendre impossible le transport des médicaments, ainsi que pour les conséquences en découlant. **Dans tous les cas, sont exclus les envois de produits sanguins et dérivés du sang, les produits réservés à l'usage hospitalier ou les produits nécessitant des conditions particulières de conservation, notamment frigorifiques et de façon plus générale les produits non disponibles en officine de pharmacie en France.** Par ailleurs, l'abandon de la fabrication des médicaments, le retrait du marché ou la non disponibilité en France constituent des cas de force majeure qui peuvent retarder ou rendre impossible l'exécution de la prestation.

#### 9.6.6. Avance sur frais d'hospitalisation

En cas de blessure, de maladie, lors d'un déplacement à l'étranger et tant que vous vous trouvez hospitalisé(e), nous pouvons faire l'avance des frais d'hospitalisation dans la limite de 8 000 € TTC par bénéficiaire et par an. Cette avance s'effectuera sous réserve des conditions cumulatives suivantes : pour des soins prescrits en accord avec nos médecins, tant que ces derniers vous jugent intransportable après recueil des informations auprès du médecin local.

Aucune avance n'est accordée à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer le transport, même si vous décidez de rester sur place. Dans tous les cas, vous vous engagez à nous rembourser cette avance au plus tard 30 jours après réception de notre facture. Pour être vous-même remboursé(e), vous devez ensuite effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de vos frais médicaux auprès des organismes concernés. Cette obligation s'applique même si vous avez engagé les procédures de remboursement prévues dans la prestation 'Remboursement complémentaire des frais médicaux'.

Dès que ces procédures ont abouti, nous prenons en charge le remboursement complémentaire des frais médicaux, dans les conditions prévues à la prestation « Remboursement complémentaire des frais médicaux ».

#### 9.6.7. Remboursement complémentaire des frais médicaux

##### **Nature des frais médicaux ouvrant droit à remboursement complémentaire**

Pour des soins reçus à l'étranger à la suite d'une maladie ou d'une blessure survenue à l'étranger :

- honoraires médicaux,
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local à l'étranger,
- frais d'hospitalisation quand vous êtes jugé intransportable par décision de nos médecins prise après recueil des informations auprès du médecin local. Le remboursement complémentaire de ces frais d'hospitalisation cesse à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre transport, même si vous décidez de rester sur place.

##### **Montant et modalités de prise en charge**

Nous vous remboursons le montant des frais médicaux engagés à l'étranger et restant à votre charge après remboursement effectué par la Sécurité sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance à hauteur de 8 000 € TTC maximum par personne bénéficiaire et par an, à l'exception des États-Unis où nous vous remboursons les frais médicaux engagés à hauteur de 152 500 € TTC maximum par bénéficiaire et par an. Une franchise de 15 € TTC est appliquée dans tous les cas par bénéficiaire et par événement.

Vous (ou vos ayants droit) vous engagez (s'engagent) à cette fin à effectuer, au retour en France, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés, ainsi qu'à nous transmettre les documents suivants :

- décomptes originaux des organismes sociaux et/ou de prévoyance justifiant des remboursements obtenus,
- photocopies des notes de soins justifiant des dépenses engagées.

**À défaut, nous ne pourrions procéder au remboursement.**

### 9.6.8. Remboursement des frais dentaires

Les soins d'urgence dentaire engagés à l'étranger et restant à la charge du bénéficiaire après remboursement effectué par la Sécurité sociale, sa mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance, sont remboursés avec un plafond de 80 € TTC.

Une franchise de 15 € TTC par bénéficiaire et par événement est appliquée dans tous les cas.

### 9.6.9. Achat et envoi d'objets divers

Si vous vous trouvez dans l'impossibilité de vous procurer, pour votre usage privé, un objet ou une pièce de rechange dans votre pays de résidence, nous nous chargeons de le rechercher, en France exclusivement, et organisons son envoi par les moyens les plus appropriés jusqu'à l'aéroport douanier le plus proche de votre lieu de résidence, après réception de votre règlement faisant suite à notre facture (frais d'expédition inclus). Nous prenons en charge les frais d'envoi dans la limite de 75 € TTC par envoi, **hors frais de procédures et taxes de dédouanement.**

**NOTA :** les envois effectués par nos soins ne peuvent en aucun cas être destinés à un usage professionnel. Ils sont soumis aux différentes législations nationales ou internationales (et notamment douanière, fiscale, administrative), ainsi qu'à la réglementation du fret de marchandises qui interdit, notamment, l'acheminement des matières corrosives et dangereuses. Par ailleurs, Nous ne pouvons être tenus responsables des pertes, vols de l'objet, ou de la pièce pendant son transport, et des conséquences pouvant en résulter.

### 9.6.10. Assistance en cas de décès d'un bénéficiaire

#### Transport de corps

Nous organisons et prenons en charge le transport du bénéficiaire décédé lors de son déplacement jusqu'au lieu des obsèques en France, ainsi que l'intégralité des frais nécessités par les soins de préparation et les aménagements spécifiques au transport exclusivement, **à l'exclusion de tous les autres frais.**

#### Frais de cercueil

Nous participons aux frais de cercueil ou frais d'urne, que la famille se procure auprès du prestataire funéraire de son choix, jusqu'à un maximum de 765 € TTC. **Les autres frais (notamment de cérémonie, convois locaux, inhumation) restent à la charge de la famille.**

#### Reconnaissance de corps et formalités décès

Si le bénéficiaire décède alors qu'il se trouvait seul sur place, et si la présence d'un membre de sa famille ou d'un proche s'avère indispensable pour effectuer la reconnaissance du corps et les formalités de rapatriement ou d'incinération, sur le lieu de séjour, nous organisons et prenons en charge le déplacement aller-retour en train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique de cette personne depuis la France jusqu'au lieu du décès. Nous prenons également en charge le séjour de cette personne à l'hôtel (chambre et petit-déjeuner) jusqu'à concurrence de 60 € TTC par nuit pendant 10 nuits maximum.

### 9.6.11. Assistance en cas de décès d'un membre de la famille du bénéficiaire : retour anticipé

Pendant votre voyage à l'étranger, au-delà de 100 km de votre domicile, vous apprenez le décès, survenu en France, durant votre déplacement d'un membre de votre famille : afin que vous puissiez assister aux obsèques du défunt en France, nous organisons et prenons en charge votre voyage aller-retour par train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique jusqu'en France ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport au domicile. À défaut de présentation de justificatifs (certificat de décès, justificatif du lien de parenté) dans un délai de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation. Cette prestation est accordée dès lors que la date des obsèques est antérieure à la date initialement prévue pour votre retour.

### 9.6.12. Assistance en cas de poursuites judiciaires consécutives à un accident de la circulation

#### Avance caution pénale

Vous faites l'objet de poursuites judiciaires du fait d'un accident de la circulation **et ce à l'exclusion de toute autre cause.** Nous faisons l'avance de la caution pénale jusqu'à un maximum de 8 000 € TTC, remboursable dans un délai de 30 jours après réception de notre facture ou dès que la caution pénale vous aura été restituée par les autorités si la restitution intervient avant l'expiration de ce délai.

#### Prise en charge des honoraires d'avocat

Vous faites l'objet de poursuites judiciaires du fait d'un accident de la circulation **et ce à l'exclusion de toute autre cause.** Nous prenons en charge les frais d'avocat que vous avez été amené(e), de ce fait, à engager sur place à concurrence de 1 500 € TTC, à condition que les faits reprochés ne soient pas, dans la législation du pays, passibles de sanctions pénales.

**Cette prestation ne couvre pas les suites judiciaires engagées en France, par suite d'un accident de la route survenu à l'étranger.**

## 9.7. Exclusions

### 9.7.1. Exclusions générales

Nous ne pouvons intervenir lorsque vos demandes sont consécutives :

- à une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme,
- à votre participation volontaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- à la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- à l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,
- à un acte intentionnel de votre part ou d'un acte dolosif, d'une tentative de suicide ou suicide,
- les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent, ou au cours d'essais sur circuit soumis à homologation préalable des pouvoirs publics, et ce, même si vous utilisez votre propre véhicule,
- aux sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie de la convention d'assistance ou en dehors des dates de validité de garantie, et notamment au-delà de la durée de déplacement prévu à l'étranger.

Sont également exclus :

- les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par les présentes dispositions générales,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les frais de franchise non rachetable en cas de location de véhicule, les frais de carburant et de péage,
- les frais de douane,
- les frais de restauration,
- les sinistres à domicile consécutifs à une négligence grave ou à un défaut d'entretien ainsi que les frais d'entretien et de réparation y afférent,
- les sinistres répétitifs causés par la non-remise en état du domicile après une première intervention de nos services.

### 9.7.2. Exclusions spécifiques à l'assistance aux personnes

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

Outre les exclusions générales figurant à l'article 9.7.1, sont exclus :

- les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique, de l'exposition à des agents biologiques infectants, de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat, de l'exposition à des agents incapacitants, de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays de domicile,
- les maladies et/ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois précédant toute demande, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,
- les hospitalisations prévues, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant, et leurs conséquences,
- les séjours dans une maison de repos et les frais en découlant,
- les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, ostéopathies, les frais en découlant, et leurs conséquences,
- les bilans de santé concernant un dépistage à titre de prévention, les traitements ou analyses réguliers, et les frais y afférents,
- les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec vous,
- les frais d'annulation de voyage.

## 9.8. Limitations en cas de force majeure ou autres événements assimilés

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux en cas d'urgence.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'évènements tels que :

- guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles,
- recommandations de l'OMS ou des autorités nationales ou internationales ou restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quel qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique,
- grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- délais et/ou impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visas d'entrée et de sortie, passeport... nécessaires à votre transport à l'intérieur ou hors du pays où vous vous trouvez ou à votre entrée dans le pays préconisé par nos médecins pour y être hospitalisé(e),
- recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale,
- inexistence ou indisponibilité de moyens techniques ou humains adaptés au transport (y compris refus d'intervention).

## 9.9. Circonstances exceptionnelles

Les transporteurs de personnes (dont notamment les compagnies aériennes) sont susceptibles d'opposer pour les personnes atteintes de certaines pathologies ou pour les femmes enceintes, des restrictions applicables jusqu'au moment du début du transport, et susceptibles d'être modifiées sans préavis (ainsi pour les compagnies aériennes : examen médical, certificat médical...).

De ce fait, le rapatriement de ces personnes ne pourra être réalisé que sous réserve d'absence de refus du transporteur, et bien évidemment, d'absence d'avis médical défavorable (tel que prévu et suivant les modalités prévues au chapitre « Transport/rapatriement ») au regard de la santé du bénéficiaire et/ou de l'enfant à naître.

## 9.10. Cadre juridique

### 9.10.1. Subrogation

Après avoir engagé des frais dans le cadre de ses prestations d'assistance, Suravenir Assurances est subrogée dans les droits et actions que vous pouvez avoir contre les tiers responsables du sinistre, comme le prévoit l'article L. 121-12 du Code des assurances. Notre subrogation est limitée au montant des frais que nous avons engagés en exécution du présent contrat.

### 9.10.2. Prescription

#### Conformément à l'article L. 114-1 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. Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance,
- en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

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

#### Conformément à l'article L. 114-2 du Code des assurances

« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription 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 accusé de réception adressée 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 ».

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont décrites aux articles 2240 à 2246 du Code civil : la reconnaissance par le débiteur du droit contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil), la demande en justice (articles 2241 à 2243 du Code civil), un acte d'exécution forcée (articles 2244 à 2246 du Code civil).

#### Conformément à l'article L. 114-3 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 ».

### 9.10.3. Fausse déclarations

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues article L. 113-8 du Code des assurances.

Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités (article L. 113-9 du Code des assurances).

### 9.10.4. Déchéance pour déclaration frauduleuse

En cas de sinistre ou demande d'intervention au titre des prestations d'assistance, si sciemment, vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexactes ou réticentes, vous serez déchu(e) de tout droit aux prestations d'assistance, prévues dans la présente convention d'assistance, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

### 9.10.5. Cumul des garanties

Si les risques couverts par le présent contrat sont couverts par une autre assurance, vous devez nous informer du nom de l'assureur auprès duquel une autre assurance a été souscrite (article L. 121-4 du Code des assurances) dès que cette information a été portée à votre connaissance et au plus tard lors de la déclaration de sinistre.

### 9.10.6. Réclamations - litiges

En cas de réclamation ou de litige, vous pourrez vous adresser :

- par courrier : Europ Assistance - Service Réclamations Clients - 23 avenue des Fruitiers - CS 20021 - 93212 Saint-Denis cedex,
- par mail : service.qualite@europ-assistance.fr.

Si le délai de traitement doit excéder les dix jours ouvrés, une lettre d'attente vous sera adressée dans ce délai. Une réponse écrite à la réclamation sera transmise dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de la réclamation initiale.

### 9.10.7. Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex 9.

### 9.10.8. Protection des données personnelles

Toutes les informations recueillies par Europ Assistance, entreprise régie par le Code des assurances, ayant son siège social 2 rue Pillet-Will - 75009 Paris, lors de la souscription à l'un de ses services et/ou lors de la réalisation des prestations sont nécessaires à l'exécution des engagements que nous prenons à votre égard. À défaut de réponse aux renseignements demandés, Europ Assistance France sera dans l'impossibilité de vous fournir le service auquel vous souhaitez souscrire.

Ces informations sont uniquement réservées aux services d'Europ Assistance France en charge de votre contrat et pourront être transmises pour les seuls besoins de la réalisation du service à des prestataires ou partenaires d'Europ Assistance France.

Europ Assistance France se réserve également la possibilité d'utiliser vos données personnelles à des fins de suivi qualité ou d'études statistiques.

Europ Assistance France peut être amenée à communiquer certaines de vos données aux partenaires à l'origine de la présente garantie d'assistance.

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations vous concernant en écrivant à : Europ Assistance - À l'attention du délégué à la protection des données - 23 avenue des Fruitiers - 93212 Saint-Denis cedex.

Si pour les besoins de la réalisation du service demandé, un transfert des informations vous concernant est réalisé en dehors de l'Union européenne, Europ Assistance France prendra des mesures contractuelles avec les destinataires afin de sécuriser ce transfert.

Par ailleurs, les bénéficiaires sont informés que les conversations téléphoniques qu'ils échangeront avec Europ Assistance France pourront faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels. Ces conversations sont conservées deux mois à compter de leur enregistrement. Les bénéficiaires pourront s'y opposer en manifestant leur refus auprès de leur interlocuteur.

### 9.10.9. Loi applicable

Les présentes Conditions Générales sont régies par la loi française.

## 10. ANNEXE

Annexe de l'article A.112 du Code des assurances - 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 ou tout autre support durable adressé 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.

### 10.1. 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.

### 10.2. 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.

#### 10.2.1. 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.

#### 10.2.2. 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.

#### 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.

## Second cas

La réclamation est adressée à l'assuré ou à l'assureur pendant la période subséquente.

- **Cas 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 :** 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.

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

#### **L'ancienne et la nouvelle garanties 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.

#### **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.

#### **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'ayez 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.

#### **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.

### 10.2.4. 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 10.2.1, 10.2.2 et 10.2.3 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.



Société par Actions Simplifiée au capital de 1 290 900 €  
Courtier en assurance enregistré à l'ORIAS sous le numéro 10.058.534  
RCS Brest 524 259 975  
Siège social : Z.I Kerscao - Rue Jean Fourastié - 29480 Le Relecq-  
Kerhuon

---



**SURAVENIR  
ASSURANCES**

Entreprise régie par le Code des assurances, société anonyme au  
capital entièrement  
Libéré de 45 323 910 €, siège social : 2 rue Vasco de Gama - Saint-  
Herblain - 44931 Nantes cedex 9, immatriculée au RCS de  
Nantes sous le n° 343 142 659. Société soumise au contrôle de  
l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR)  
située 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex 9.

---

N°ACA-MRH-CGE-04-0324