



TcommeToit

Conditions générales et Convention d'assistance

Propriétaire non occupant

N°ACA PNO CGE-01-0216

VOS CONDITIONS GÉNÉRALES

Pour vous offrir une assurance Habitation complète aux garanties sérieuses, nous vous proposons des niveaux de garanties qui prennent soin de votre famille et de vos biens.

Afin de profiter pleinement de vos garanties, nous vous invitons à lire attentivement les documents qui vous ont été remis :

1 - Les Conditions Particulières

Elles sont établies selon les informations que vous avez déclarées et précisent les dispositions propres à votre contrat.

2 - Les Conditions Générales

Conservez-les, vous y trouverez au quotidien les informations pratiques, la description des garanties assorties des exclusions que vous devez connaître et les obligations que vous devez respecter.

Le contrat auquel vous venez de souscrire et les garanties qui s'y rapportent sont régis par le Code des Assurances. Il produit ses effets à partir des dates et heures indiquées sur vos Conditions Particulières.

Il est valable jusqu'à la date de prochaine échéance indiquée également sur vos Conditions Particulières. Il se renouvelle ensuite automatiquement d'année en année, sauf si vous ou nous prenons l'initiative d'y mettre un terme.

Sommaire

1. Quelques définitions applicables aux garanties	3
2. Les événements garantis.....	5
3. Détail des garanties proposées.....	6
3.1. Responsabilité civile	6
3.2. Défense et recours	6
3.3. Incendie et événements assimilés.....	8
3.4. Forces de la nature.....	8
3.5. Catastrophes naturelles.....	9
3.6. Catastrophes technologiques	9
3.7. Dégâts des eaux.....	10
3.8. Bris de glace	11
3.9. Accidents électriques.....	11
3.10. Vol (en option)	11
3.11. Vandalisme (en option).....	12
3.12. Tous risques immobiliers (en option).....	12
3.13. Attentats.....	13
3.14. Piscine : Responsabilité civile	13
3.15. Piscine : Dommages à l'équipement (en option).....	13
3.16. Spa / jacuzzi : Responsabilité civile.....	14
3.17. Spa / jacuzzi : Dommages à l'équipement (en option)	14
3.18. Énergies renouvelables : Dommages aux équipements.....	14
3.19. Énergies renouvelables : perte financière (en option).....	15
3.20. Pack jardin (en option).....	15
3.21. Gîte	15
4. Comment fonctionnent vos garanties ? L'indemnisation en cas de sinistre.....	17
4.1. Que devez-vous faire en cas de sinistre ?	17
4.2. Que se passe-t-il en cas de non-respect de vos obligations ?.....	17
4.3. L'évaluation de vos dommages	17
4.4. Pertes pécuniaires	18
4.5. Les limites de garanties.....	19
4.6. Franchises	20
4.7. Le règlement des indemnités	20
4.8. Subrogation	20
5. Clauses applicables au contrat	21
5.1. Télésurveillance.....	21
5.2. Détecteur de fumée	21
5.3. Locations saisonnières	21
6. Ce que votre contrat ne garantit pas.....	22
7. La vie de votre contrat	23
7.1. Vos obligations à la souscription du contrat	23
7.2. Vos obligations en cours de contrat	23
7.3. Vos obligations à chaque échéance.....	24
7.4. Modalités de résiliations	25
7.5. Prescription.....	25
7.6. Cumul d'assurances	26
7.7. Autres modalités	26
7.8. Démarchage à domicile ou vente à distance	26
7.9. Autorité de contrôle	26
7.10. Informatique et libertés	26
7.11. Réclamations	27

1. Quelques définitions applicables aux garanties

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.

ASSURÉ : Le souscripteur, son conjoint concubin et partenaire pacsé, leurs ascendants ou descendants, propriétaires d'un appartement ou maison, meublé ou non, destiné exclusivement à la location à titre de résidence principale ou secondaire dont l'adresse est mentionnée sur les conditions particulières, à l'exclusion d'une personne morale. 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 éditrice d'AcommeAssure, Société par Actions Simplifiée au capital de 200 000 €, Courtier en assurance inscrit au registre de l'ORIAS sous le numéro 10.058.534 – Siège social : 2 avenue Georges Pompidou 29200 BREST – 524 259 975 R.C.S. Brest – Siret n° 524 259 975 00018.

• **Nom et adresse de la société d'assurance** : SURAVENIR ASSURANCES – SA au capital entièrement libéré de 38 265 920 € - entreprise soumise à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (61 rue Taitbout – 75436 Paris cedex 9) et régie par le Code des Assurances – Siège social 2 rue Vasco de Gama Saint Herblain 44931 Nantes Cedex 9 – RCS Nantes 343 142 659 – Code NAF 6512 Z. L'assureur est désigné par le terme « nous » dans les présentes Conditions Générales.

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, les clôtures de toutes natures vous appartenant y compris son portail (sauf celles réalisées avec des plantations), 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. Sont couverts également : le puits canadien / provençal, la fosse septique.

La définition du bâtiment est étendue aux éléments de cuisine et/ou salle de bains aménagés, désignés au bail dans la limite de 6 000 € pour la part appartenant au propriétaire (à l'exclusion des appareils ménagers ou électroménagers). Les aménagements et embellissements exécutés aux frais du locataire s'ils ne sont pas devenus la propriété du bailleur ne peuvent faire l'objet d'une indemnisation au titre du présent contrat.

BIENS MOBILIERS : Les meubles et les objets à usage domestique appartenant au propriétaire et mis à disposition du locataire, 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 m, 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, des biens mobiliers appartenant au locataire.

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. 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 DEPLACEMENT : Prise en charge des frais de garde-meubles (transport compris), de déplacement et de réinstallation des biens mobiliers garantis au contrat.

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

GITE : Logement dont vous êtes propriétaire non occupant destiné à un usage d'habitation de loisir temporaire, mis exclusivement à la location.

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 RENOVATION : 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 (PNO meublé uniquement).

PERTE DE LOYERS : 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.

PIÈCE PRINCIPALE : Toute pièce meublée ou non d'une superficie au sol de plus de 7 m² 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 m², vous devez déclarer le nombre de tranches ou portions de tranches supplémentaires de 40 m² (elles seront comptabilisées comme autant de pièces principales). La véranda et la mezzanine sont également considérées comme pièce principale.

PNO (Propriétaire Non Occupant) : Logement appartenant à un propriétaire non occupant, destiné à un usage d'habitation principale ou secondaire, mis exclusivement à la location.

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.

TIERS : Toute personne autre que l'assuré désigné ci-dessus.

2. Les événements garantis

PNO / GITE		
Parmi les garanties et besoins spécifiques ci-dessous, seuls sont accordés ceux qui sont mentionnés sur vos Conditions Particulières :		
Vos garanties	Responsabilité Civile : du fait des bâtiments	Oui
	Défense et Recours	Oui
	Catastrophes Naturelles	Oui
	Forces de la nature (tempête, grêle, neige)	Oui
	Catastrophes Technologiques	Oui
	Attentats	Oui
	Incendie	Oui
	Dégâts des eaux - niveau 1 : canalisations non souterraines et vide sanitaire et inondations hors catastrophes naturelles - niveau 2 : canalisations non souterraines et vide sanitaire et inondations hors catastrophes naturelles + canalisations enterrées entre le logement et le compteur d'eau	Oui Option
	Bris de glace - vitres, glaces, marbres, autres produits verriers	Oui
	Vol / Vandalisme	Option
	Accidents électriques - du bâtiment et de ses équipements - des appareils électriques ou électroniques dans le bâtiment ⁽¹⁾	Oui Option
	Tous Risques Immobiliers	Option
Vos besoins spécifiques	Piscine - responsabilité civile - dommages à l'équipement	Oui si déclarée Option
	SPA Jacuzzi - responsabilité civile - dommages à l'équipement	Oui si déclaré Option
	Énergies renouvelables - dommages aux équipements - perte financière sur revente électricité	Oui si déclarées Option
	Gîte - responsabilité civile hébergement touristique - perte financière	Oui si déclaré Option
	Pack jardin - niveau 1 : installations fixes - niveau 2 : installations fixes + système d'arrosage, d'éclairage, arbres et arbustes, mobiliers de jardin	Option Option
Indemnisation	Bâtiment : valeur de reconstruction - à neuf si vétusté ≤ 25 % - à neuf sans vétusté	- Oui
	Mobilier : valeur de remplacement - vétusté déduite - à neuf sans vétusté	- Oui
	Pertes pécuniaires - remboursement emprunt immobilier 12 mois	Oui

⁽¹⁾ uniquement si PNO meublé ou gîte

3. Détail des garanties proposées

Les garanties et franchises éventuelles de votre contrat figurent sur les Conditions Particulières qui vous ont été remises.

3.1. Responsabilité civile

3.1.1 Objet de la garantie

Responsabilité Civile propriétaire du bâtiment

La garantie « Responsabilité Civile propriétaire » intervient en cas d'accident pour les dommages matériels, corporels et immatériels consécutifs causés à vos locataires, voisins et tiers en raison de l'existence des biens immobiliers assurés, leurs terrains et aménagements déclarés au présent contrat.

Qui peut être indemnisé ? Toute personne autre que l'assuré.

3.1.2 Les exclusions

Attention, la garantie « Responsabilité Civile propriétaire du bâtiment » ne couvre pas :

- 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 dommages résultant de la responsabilité « chef de famille »,
- les terrains non bâtis dont l'assuré est propriétaire ou locataire, situés à une adresse différente de l'habitation assurée,
- les dommages matériels et immatériels causés par un incendie, une explosion ou un dégât des eaux survenant dans les bâtiments autres que ceux assurés par le présent contrat dont vous êtes propriétaires.

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 propriétaire du bâtiment,
- 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 4.5 « Plafond 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 4.5 « 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 4.5.

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.

3.3 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,
- 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

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 :** 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 égale à 100 km/h).

Par extension, les dommages consécutifs subis par les biens mobiliers à l'intérieur sont également couverts.

La garantie 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.

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 végétales (sauf si l'option « pack jardin niveau 2 » a été souscrite et mentionnée sur les conditions particulières),
- aux enseignes et panneaux publicitaires,
- aux panneaux solaires (sauf si l'option « énergies renouvelables » a été souscrite et mentionnée sur les conditions particulières),
- aux abris de jardins (sauf si l'option « pack jardin niveau 1 » a été souscrite et mentionnée sur les conditions particulières),
- aux biens mobiliers se trouvant en plein air.

3.5. Catastrophes naturelles

3.5.1. Objet de la garantie

Cette garantie est subordonnée à la publication, au Journal Officiel de la République Française d'un arrêté interministériel de catastrophes naturelles (articles L 125-1 et suivants du Code des Assurances). Elle couvre les dommages matériels directs subis par les biens garantis, ayant pour cause l'intensité anormale de phénomènes naturels (inondations, mouvements de terrain...) objet de l'arrêté interministériel, à concurrence de leur valeur fixée au contrat et dans les limites prévues. Les indemnités dues au titre de la garantie Catastrophes Naturelles 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.

3.5.2. 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,
- à l'égard des 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.
- les dommages indirects.

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

Selon le niveau de garanties que vous avez choisi figurant sur les conditions particulières qui vous ont été remises vous bénéficiez :

Niveau 1

Cette garantie couvre les dommages aux biens assurés en tant que propriétaire, 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.

Niveau 2 (en option)

En complément du niveau 1 nous garantissons les **canalisations enterrées entre compteur d'eau et logement** et prenons en charge la recherche de fuite des canalisations ainsi que la réparation consécutive dans la limite de 3 500 €.

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 les options définies aux articles 3.15 et 3.17 ont été souscrites et sont mentionnées sur les Conditions Particulières qui vous ont été remises).

3.7.3. Les plus du contrat

► Inondation :

Nous prenons en charge les dommages aux biens assurés causés par les inondations consécutives à des précipitations atmosphériques anormales, qui entraînent le débordement des canalisations ou des cours d'eau, sources, rivières, étendues d'eau (naturelles ou artificielles), remontée de nappes phréatiques même si ces précipitations n'ont pas fait l'objet d'un arrêté interministériel de catastrophes naturelles.

3.8. Bris de glace

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. Nous garantissons également les glaces, vitres et marbres enchâssés ou fixés au mur, les produits verriers ainsi que les parties vitrées des inserts de cheminée.

3.8.2 Les exclusions

Attention, cette garantie ne couvre pas :

- les vitraux d'art,
- les appareils ménagers, électroménagers (plaques vitrocéramiques et induction)
- les appareils audiovisuels (écrans plats de type LCD, LED ou plasma, et écrans d'ordinateur)
- 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.

3.9. Accidents électriques

Selon le niveau de couverture que vous avez sélectionné figurant sur vos Conditions Particulières, nous vous garantissons dans les conditions suivantes :

3.9.1. Objet de la garantie

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),
- et en option : les appareils électriques, électroniques, et leurs accessoires, situés à l'intérieur du bâtiment.

3.9.2. Les exclusions

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.

3.10. Vol (en option)

3.10.1. Objet de la garantie

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

- l'usage de fausses clefs,
- l'introduction clandestine dans l'habitation sans effraction et en présence de l'occupant,
- l'effraction, l'escalade directe, la violence, l'utilisation d'une fausse qualité (usurpation d'identité) commis à l'intérieur des locaux assurés.

La garantie couvre également les détériorations immobilières consécutives au vol.

Mesures de prévention :

La mise en jeu de la garantie est subordonnée à l'existence des moyens de protection des locaux assurés, indiqués ci-après, maintenus en bon état d'entretien et de fonctionnement.

Pour toute absence supérieure à 24 heures, vous devez mettre en place les moyens de protection existants : volets, persiennes, alarme.

Pendant la période de vacance des locaux (absence de locataire) si 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.

3.10.2 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 et sous-locataires ainsi que par toute personne habitant habituellement avec vous,
- les vols et détériorations commis sans effraction :
 - à l'aide des clefs laissées dans un lieu facilement repérable et accessible (clefs laissées sur la porte, sous le paillasson 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 clefs dans les 48 heures 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,
- 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.

3.10.3. Les plus du contrat

► Nous garantissons le vol des biens assurés situés à l'intérieur du bâtiment en voie d'achèvement de rénovation ou de transformation 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 €, uniquement dans le cas d'un PNO meublé.

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.

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

3.11. Vandalisme (en option)

3.11.1. Objet de la garantie

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.

3.11.2. Les exclusions

La garantie Vandalisme ne couvre pas les dommages occasionnés :

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

3.12. Tous risques immobiliers (en option)

3.12.1. 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 et clôtures non végétales, 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 appartenant au propriétaire sont également couverts dans la limite du capital mobilier déclaré au contrat.

3.12.2. 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 décolllement 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'édictee 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.

3.13. 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.

3.14. Piscine : Responsabilité civile

Votre piscine, déclarée et mentionnée sur vos Conditions Particulières est garantie au titre de la Responsabilité Civile en cas de dommages matériels, corporels et immatériels consécutifs causés aux tiers.

3.15. Piscine : Dommages à l'équipement (en option)

3.15.1. Objet de la garantie

En complément de la garantie Responsabilité Civile, et sous condition que vous ayez souscrit l'option, nous garantissons les dommages touchant votre piscine enterrée ou semi-enterrée et non amovible à la condition qu'elle soit déclarée et mentionnée sur les Conditions Particulières qui vous ont été remises, au titre des garanties décrites ci-dessus : Incendie, Forces de la nature, Catastrophes Naturelles et Technologiques, Vol, Bris de Glace et Accidents Électriques, Dégâts des eaux (pour les dommages survenus dans le local technique).

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).

3.15.2 Les exclusions

Nous ne garantissons pas :

- les seuls dommages causés aux piscines 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,
- 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.

3.15.3 Les plus du contrat

Nous garantissons également les dommages à la piscine et ses installations annexes au titre des garanties Vandalisme et Tous Risques Immobiliers sous condition que ces options aient été souscrites et figurent sur les Conditions Particulières qui vous ont été remises.

3.16. Spa / jacuzzi : Responsabilité civile

Votre SPA ou jacuzzi, déclaré et mentionné sur les Conditions Particulières qui vous ont été remises est garanti au titre de la Responsabilité Civile en cas de dommages matériels, corporels et immatériels consécutifs causés aux tiers.

3.17. Spa / jacuzzi : Dommages à l'équipement (en option)

3.17.1. Objet de la garantie

En complément de la garantie Responsabilité Civile, et sous condition que vous ayez souscrit l'option, nous garantissons les dommages touchant votre SPA ou jacuzzi à la condition qu'il soit déclaré et mentionné sur vos Conditions Particulières, au titre des garanties : Incendie, Forces de la nature, Catastrophes Naturelles et Technologiques, Vol, Bris de Glace et Accidents Électriques décrites ci-dessus.

Par extension, les installations annexes sont également garanties : système de couverture, éléments de sécurité obligatoires liés à la réglementation en vigueur en présence d'un SPA ou jacuzzi enterré.

3.17.2. Les exclusions

Nous ne garantissons pas :

- les seuls dommages causés aux 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, les dommages occasionnés aux SPA ou jacuzzi gonflables ne sont pas couverts.

3.17.3. Les plus du contrat

Nous garantissons également les dommages au SPA / Jacuzzi et ses installations annexes au titre des garanties Vandalisme et Tous Risques Immobiliers sous condition que ces options aient été souscrites et figurent sur les Conditions Particulières qui vous ont été remises.

3.18. Énergies renouvelables : Dommages aux équipements

Par extension aux garanties Incendie, Forces de la nature, Catastrophes Naturelles et Technologiques, Vol, Bris de glaces, Dégâts des eaux et Accidents électriques, 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 plus du contrat

Nous garantissons également les dommages aux équipements d'énergies renouvelables au titre des garanties Vandalisme et Tous Risques Immobiliers sous condition que ces options aient été souscrites et figurent sur les Conditions Particulières qui vous ont été remises.

3.19. Énergies renouvelables : perte financière (en option)

Par extension aux garanties Incendie, Forces de la nature, Catastrophes Naturelles et Technologiques, Vol, Bris de glace, Dégâts des eaux et Accidents électriques, 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 plus du contrat

Nous garantissons également les dommages aux équipements d'énergies renouvelables au titre des garanties Vandalisme et Tous Risques Immobiliers sous condition que ces options aient été souscrites et figurent sur les Conditions Particulières qui vous ont été remises.

3.20. Pack jardin (en option)

Selon le niveau de couverture que vous avez sélectionné figurant sur vos Conditions Particulières, nous vous garantissons dans les conditions suivantes :

3.20.1. Pack jardin niveau 1

Nous prenons en charge :

- les dommages causés aux abris de jardin, préaux de moins de 50 m², pergolas, barbecues fixes, installation de jeux fixes, au titre des garanties Incendie, Forces de la nature, Catastrophes Naturelles et Technologiques, Vol et Vandalisme,
- les dommages aux systèmes d'ouverture électrique des portails de votre clôture au titre de la garantie accident électrique.

3.20.2. Pack jardin niveau 2

En complément des éléments couverts dans le Pack jardin niveau 1, nous prenons en charge les dommages causés aux systèmes extérieurs d'arrosage (y compris les systèmes de récupération d'eau de pluie enterrés) et d'éclairage au titre des garanties Vol, Accidents Électriques.

Sont également garantis au titre des Catastrophes Naturelles et Technologiques, Incendie, Forces de la Nature, Vol, les clôtures végétales, les arbres et arbustes (à l'exclusion des plantations effectuées dans des pots), sur la base de leur valeur de remplacement par des végétaux de 1 à 3 ans d'essence équivalente, et dans la limite de 3 000 €.

Sont également pris en charge les frais de dessouchage et de déblaiement consécutifs des arbres tombés sur la propriété.

3.21. Gîte

Nous garantissons votre activité de loueur de gîte déclarée au contrat conformément aux articles L 324-1, L 324-2 et D 324-1 du Code du Tourisme.

Selon le niveau de couverture que vous avez sélectionné figurant sur vos Conditions Particulières, nous vous garantissons dans les conditions suivantes :

3.21.1. Responsabilité Civile Gîte

Les garanties Responsabilité Civile et Défense Recours sont étendues aux dommages corporels et matériels subis par vos hôtes y compris en cas de vols par effraction ou escalade des bâtiments assurés, dans la limite de 3 500 €.

Dans le cadre de cette activité de gîte, nous renonçons au recours que nous pourrions être amenés à exercer contre l'occupant. L'intoxication alimentaire est couverte pour les gîtes.

3.21.2. Pertes financières (en option)

En cas de dommages subis par le bâtiment assuré entraînant l'interruption totale de votre activité de loueur de gîte suite à un événement garanti, nous prenons en charge la perte de revenus consécutive sur la période nécessaire à la remise en état des bâtiments, déterminée par l'expert dans la limite d'un an à compter du sinistre garanti.

La perte de revenus est déterminée sur la base du revenu moyen mensuel de votre activité sur les 12 derniers mois précédant le sinistre garanti, et dans la limite de 1 500 € par mois.

3.21.3. Les exclusions

Sont exclus :

- le vol des espèces, fonds, titres, valeurs et objets précieux appartenant au locataire,
- la pratique d'animation dansante.

4. Comment fonctionnent vos garanties ? L'indemnisation en cas de sinistre

4.1. 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.

4.1.1 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.

En cas de vol, vous devez déposer une plainte dans les 48 h 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.

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.

4.1.2. 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.

4.2. Que se passe-t-il en cas de non-respect de vos obligations ?

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

- vous faites de fausses déclarations sur les causes, circonstances et conséquences du sinistre,
- vous prétendez détruits des objets n'existant pas lors du sinistre ou n'ayant pas été détruits ou volés,
- vous dissimulez ou faites disparaître tout ou partie des objets assurés,
- 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.

De même, en cas de non-respect de vos obligations conformément aux articles 7.1 et 7.2, nous pouvons être amenés à appliquer une règle proportionnelle (article L 113.9 du Code des Assurances).

4.3. L'évaluation de vos dommages

Nous vous indemnisons, à la suite d'un sinistre garanti, dans les conditions suivantes :

4.3.1. L'indemnisation des dommages au bâtiment

Les bâtiments sont estimés d'après leur valeur au prix de reconstruction à neuf au jour du sinistre. Aucune vétusté n'est appliquée sur les biens immobiliers en cas de reconstruction ou de réparation dans les 2 ans à l'exclusion des bâtiments significativement détériorés à la suite d'un défaut d'entretien avant sinistre.

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 : Une première indemnité sera versée correspondant au montant des dommages vétusté déduite. Une deuxième indemnité correspondant au montant de la vétusté sera versée. 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 ne pourra en aucun cas excéder le montant des factures de reconstruction.

4.3.2. L'indemnisation de vos biens mobiliers (PNO meublé)

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.

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

Aucune vétusté n'est appliquée sur les biens mobiliers considérés comme meubles meublants à la suite d'un sinistre garanti, à condition :

- qu'ils soient remplacés dans un délai de 2 ans à compter de la date de survenance du sinistre,
- et qu'ils soient maintenus dans un état normal d'entretien.

Les appareils électroménagers, audiovisuels et informatiques et d'une manière générale tous les appareils électriques sont indemnisés en tenant compte de la vétusté telle que mentionnée ci-dessus.

4.4. Pertes pécuniaires

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, et ce pendant 12 mois maximum.

4.5. Les limites de garanties

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

	PROPRIETAIRE NON OCCUPANT / GITE
DOMMAGES AU BATIMENT	
	Valeur de reconstruction à neuf, sans application de vétusté
DOMMAGES AUX BIENS MOBILIERS (PNO meublé / gîte)	
Au titre des garanties Incendie et événements assimilés	Montant capital mobilier indiqué aux Conditions Particulières
Au titre de la garantie Vol - Contenu dans le logement - Contenu dans les dépendances, cave individuelle - Objets précieux	Montant capital mobilier indiqué aux Conditions Particulières Néant Néant
Au titre la garantie Dégâts des eaux	Montant capital mobilier indiqué aux Conditions Particulières
Au titre de la garantie Accidents électriques	Montant capital mobilier indiqué aux Conditions Particulières
AUTRES DOMMAGES	
Au titre de la garantie Inondation hors Catastrophes Naturelles	7 000 €
Au titre de la garantie Vandalisme	3 000 €
LIMITES APPLICABLES AUX GARANTIES FORCES DE LA NATURE, VOL, INCENDIE ET ÉVÉNEMENTS ASSIMILÉS, DÉGÂTS DES EAUX ET ACCIDENTS ÉLECTRIQUES, TOUS RISQUES IMMOBILIERS	
Frais de déplacement et de relogement	Néant
Frais de déblais et de démolition	À hauteur des frais engagés
Perte de loyers	1 an de loyer
Perte d'usage des locaux	Néant
Frais de recherche des fuites	3 500 €
Frais de réparation des conduites et appareils suite à gel	3 500 €
Cotisation « Dommages-ouvrage »	3% de l'indemnité Bâtiment
Mesures de sauvetage	À hauteur des frais engagés
Frais de mise en conformité	5 % de l'indemnité Bâtiment
ASSURANCE DES RESPONSABILITES	
Garanties des responsabilités liées à la résidence située à l'adresse du risque indiquée aux Conditions Particulières	
Responsabilité Civile du bâtiment	20 000 000 €
Risques locatifs suite incendie/explosion	30 000 000 €
Recours des voisins et des tiers suite incendie/explosion	1 200 000 €
Risques locatifs, recours des voisins et des tiers, suite à dégâts des eaux	160 000 €
Responsabilité Civile liée à l'activité de Gîte	
Intoxications alimentaires	1 200 000 €

Plafonds de prise en charge des honoraires pour la garantie Défense et Recours

Les frais, émoluments, droits et honoraires d'avocat, sont remboursés dans la limite des plafonds d'indemnisation ci-dessous (montants TTC en Euros). Ces montants s'appliquent par instance ou mesure sollicitée. Les montants sont révisés au 1^{er} janvier de chaque année en fonction de l'évolution de l'indice des prix à la consommation publié par l'INSEE.

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

NATURE D'INTERVENTION	PLAFONDS DE PRISE EN CHARGE DES HONORAIRES
Assistance à expertise, mesure d'instruction	339 € TTC
Commissions administratives et civiles Requête préalable	440 € TTC 220 € TTC
Ordonnance de référé Appel sur ordonnance	566 € TTC 660 € TTC
Juge de l'exécution	566 € TTC
Défense pénale : - tribunal de police et proximité - tribunal correctionnel - appel en matière correctionnelle	377 € TTC 660 € TTC 880 € TTC
Partie civile : - médiation - constitution de partie civile - renvoi sur intérêts civils	377 € TTC 566 € TTC 660 € TTC
Transaction ayant abouti à un protocole d'accord	880 € TTC
Tribunal pour enfant	660 € TTC
Tribunal d'instance et proximité, Tribunal de grande instance, tribunal de commerce, tribunal administratif, tribunal des affaires sociales	943 € TTC 1 194 € TTC
Cour d'appel Conseil d'état, cour de cassation - consultation - pourvoi	1 194 € TTC 1 420 € TTC 2 193 € TTC
Cour d'assises 1 ^{er} jour Cour d'assises journée supplémentaire	1 634 € TTC 660 € TTC

4.6. 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.

4.7. 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.

4.8. Subrogation

Nous sommes subrogés dans vos droits et actions contre tout responsable du sinistre et jusqu'à concurrence de l'indemnité versée.

Cela signifie que nous avons un recours contre tout responsable du sinistre dans la limite de vos propres droits et actions pour récupérer le montant de l'indemnité versée.

5. Clauses applicables au contrat

5.1. 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.**

5.2. 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.

5.3. 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.

6. Ce que votre contrat ne garantit pas

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 500 m² 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 par le locataire),
- 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 m,
 - 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. La vie de votre contrat

7.1. Vos obligations à la souscription du contrat

Pour obtenir le bénéfice des garanties de votre contrat mentionnées sur vos Conditions Particulières, vous êtes tenu de répondre exactement à toutes les questions posées dans le cadre de la déclaration du risque lors de la conclusion du contrat. Ces questions nous permettent d'apprécier la nature du risque que nous prenons en charge. Vos réponses sont reproduites dans vos Conditions Particulières que vous êtes tenu de valider.

Que se passe-t-il en cas de fausse déclaration, omission ou inexactitude de la déclaration ?

Vos déclarations servent de base au contrat. Toute réticence, fausse déclaration, omission ou inexactitude, selon qu'elles sont intentionnelles ou non, peuvent nous amener à prendre les sanctions prévues par le Code des Assurances, à savoir :

- **Article L 113-8 (fausse déclaration intentionnelle) - La nullité de votre contrat :** votre contrat est considéré comme n'ayant jamais existé (les sinistres éventuellement déclarés restent à votre charge et les cotisations nous restent acquises),
- **Article L 113-9 (fausse déclaration non-intentionnelle) :**
 - avant 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 plus.
 - après sinistre - la règle proportionnelle : 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.

7.2. Vos obligations en cours de contrat

Vous êtes tenu de nous déclarer toutes les circonstances nouvelles qui ont pour conséquence de rendre inexacts ou caduques les réponses que vous nous avez faites à la conclusion du contrat et qui sont reprises dans 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 avez eu connaissance du changement.

Prévenez-nous dans les cas suivants :

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

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. Une fois par an, vous recevez la situation de votre contrat d'assurance. Vérifiez que les informations indiquées répondent à votre situation.

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 rembourser 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 fausse déclaration ou d'omission en cours de contrat, les mêmes sanctions que celles prévues en cas de fausse déclaration à la souscription vous sont applicables.

7.3. Vos obligations à chaque échéance

7.3.1. Le règlement de vos cotisations

Vous devez nous régler les cotisations aux échéances convenues dans les Conditions Particulières de votre contrat. La cotisation est payable à notre Siège ou auprès de nos mandataires dans les 10 jours de son échéance, à l'échéance principale ou aux échéances secondaires en cas de paiement fractionné.

Si nous augmentons votre cotisation, la nouvelle cotisation devient exigible à compter de l'échéance principale. En cas de désaccord, vous pouvez résilier votre contrat dans un délai de 15 jours après avoir eu connaissance de l'augmentation. 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 à résilier votre contrat.

7.3.2. Procédure en cas de non-paiement (article L 113-3 du Code des Assurances)

En cas de non-paiement, dans les délais, de la cotisation ou d'une fraction de la cotisation (en cas de paiement fractionné) nous vous envoyons une lettre recommandée valant mise en demeure, à votre dernier domicile connu. Les effets de cette lettre sont les suivants :

- la cotisation annuelle devient exigible (la facilité de paiement fractionné de votre cotisation n'est plus accordée),
- 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,
- 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.

Un règlement partiel n'annule pas les effets de la mise en demeure.

7.4. Modalités de résiliations

Votre contrat est renouvelé chaque année automatiquement, par tacite reconduction. Il est possible de le résilier dans les cas et selon les modalités suivantes :

QUAND le contrat peut-il être résilié ?	Par QUI ?	Articles du Code des Assurances
À tout moment, sans frais ni pénalité, à l'expiration d'un délai d'un an d'assurance (loi HAMON). La résiliation prend effet un mois après réception de la notification	VOUS	L 113-15-2
À chaque échéance annuelle moyennant un préavis de 1 mois par lettre recommandée adressée à votre assureur.	VOUS	L 113-12
Conformément aux dispositions prévues par la Loi Châtel dans un délai de 20 jours à compter de la date d'envoi de l'avis d'échéance, par lettre recommandée adressée à votre assureur.	VOUS	L 113-15-1
<ul style="list-style-type: none"> • Si vous changez <ul style="list-style-type: none"> - de domicile, - de situation ou régime matrimonial, - de profession, ou si vous cessez toute activité professionnelle, et si ce changement affecte la nature du risque garanti. La résiliation doit être faite dans les 3 mois qui suivent l'événement par lettre recommandée avec avis de réception, et prend effet 1 mois après notification. • En cas de transfert de propriété du véhicule (vente ou donation). • Si le véhicule assuré est volé. 	VOUS ou NOUS	L 113-16 L 121-11
<ul style="list-style-type: none"> • Si nous résilions un de vos contrats après sinistre : dans ce cas, vous pouvez dans le délai d'un mois de la notification de la résiliation de la police sinistrée, résilier les autres contrats d'assurance souscrits auprès de Suravenir Assurances, la résiliation prenant effet 1 mois à dater de la notification à l'assureur. • Si nous ne consentons pas à réduire la cotisation suite à diminution du risque. 	VOUS	R 113-10 L 113-4
• À chaque échéance annuelle moyennant un préavis de 2 mois par lettre recommandée à votre dernier domicile connu.	NOUS	L 113-12
<ul style="list-style-type: none"> • En cas d'aggravation du risque. • En cas de déclarations incomplètes ou inexactes du risque, moyennant un préavis de 10 jours. • En cas de non-paiement de la cotisation. • Après sinistre. 	NOUS	L 113-4 L 113-9 L 113-3 R 113-10
• En cas de décès, l'assurance est transférée de plein droit à l'héritier du bien assuré. Cet héritier est alors tenu aux mêmes obligations envers nous, que celles qui étaient les vôtres. La résiliation doit intervenir dans les 3 mois qui suivent le transfert.	L'HERITIER R ou NOUS	L 121-10
<ul style="list-style-type: none"> • En cas de réquisition du bien assuré. • Si l'agrément nous est retiré par le Ministère de Tutelle. • En cas de perte totale du bien suite à un événement non garanti. 	DE PLEIN DROIT	L 160-6 L 326-12 L 121-9

7.4.1. Sort de la cotisation

Dans les cas de résiliation au cours d'une période d'assurance, la portion de cotisation afférente à la période suivant la date d'effet de la résiliation ne nous est pas acquise. Elle doit vous être remboursée.

Exception : 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

Toute action concernant le contrat doit être entreprise dans un délai de 2 ans qui suit l'événement qui en est à l'origine. Passé ce délai, votre ou notre action n'est plus recevable.

La prescription peut être interrompue par une des causes ordinaires d'interruption ainsi que dans les cas ci-après :

- si nous vous présentons une offre de paiement,
- désignation d'experts à la suite d'un sinistre,
- envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception,
- citation ou assignation en justice,
- commandement ou saisie significatif à celui que l'on veut empêcher de prescrire,
- reconnaissance de dette.

7.6. 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, 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).

Lorsque ces assurances sont souscrites conformément aux dispositions de l'article L 121-4 du Code, vous pouvez, en cas de sinistre, être indemnisé auprès de l'assureur de votre choix.

7.7. 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.

7.8. Démarchage à domicile ou vente à distance

• Démarchage à domicile (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 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.

• Vente à distance (article L 112.2.1 du Code des Assurances)

En cas de vente à distance vous bénéficiez de la faculté de renoncer à votre contrat dans les quatorze jours qui suivent sa date de conclusion, sans motif ni pénalité.

• Modalité d'exercice du droit à rétractation

Vous devez adresser une lettre recommandée avec accusé de réception à votre assureur.

Modèle de lettre :

« Je soussigné(e) (nom, prénom, 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.

Dans ce cas, la résiliation prendra effet à compter de la date de réception de la présente lettre. »

Toutefois, 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.

7.9. Autorité de contrôle

L'autorité de contrôle de SURAVENIR ASSURANCES est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (A.C.P.R.) 61 rue Taitbout - 75436 Paris cedex 09.

7.10. Informatique et libertés

Dans le cadre de la gestion du contrat d'assurance, des données à caractère personnel vous concernant sont collectées par l'assureur, responsable du traitement, et sont nécessaires au traitement informatique de votre demande, pour les finalités suivantes : information commerciale, gestion et évaluation du risque et lutte contre la fraude. Ces informations pourront être

utilisées aux mêmes fins par les établissements et sociétés de notre Groupe et nos partenaires intervenant dans le cadre de la gestion 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.

Un dispositif d'enregistrement et d'écoute éventuelle des conversations téléphoniques a été mis en place par l'assureur, pour des raisons de qualité de service. Ces enregistrements sont exclusivement destinés à l'usage interne de l'assureur.

Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition pour motifs légitimes et de suppression des données ou enregistrements vous concernant. Si vous souhaitez exercer ces droits, veuillez nous contacter par mail à l'adresse : cil@suravenir-assurances.fr ou adresser un courrier à Suravenir Assurances, Service traitant les demandes Informatique et Libertés, 44 931 Nantes Cedex 9.

7.11. Réclamations

En cas de questions relatives à la vie de votre contrat, consultez en premier lieu votre contact habituel, il reste votre interlocuteur privilégié.

Si la réponse obtenue ne répond pas à vos attentes, vous avez également la possibilité d'adresser votre réclamation au service Relations Clientèle - Suravenir Assurances, 44931 Nantes cedex 9.

Nous nous engageons à accuser réception de votre réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de sa réception, sauf si la réponse elle-même vous est apportée dans ce délai.

Nous nous engageons à vous répondre dans les meilleurs délais et au plus tard sous deux mois à compter de la réception de votre réclamation.

En ultime recours, si cette dernière réponse apportée ne vous satisfaisait pas, vous pouvez saisir le Médiateur désigné par la Fédération Française des Sociétés d'Assurances (FFSA) à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

Fax : 01 45 23 27 15

Email : le.mediateur@mediation-assurance.org



Suravenir Assurances

Société anonyme au capital de 38 265 920 euros
Entreprise régie par le Code des assurances
Siège social : 2, rue Vasco de Gamma - Saint Herbain
44931 - Nantes Cedex 9
RCS Nantes 343/ 42659
Code NAF : 65122

Media Courtage

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



Références de ces présentes Conditions Générales :
N°ACA PNO CGE-01-0216