



Habitation

# Conditions générales Outre-mer Assurance Habitation



Mai 2019

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



Selon le choix que vous avez fait et qui figure aux Conditions particulières, vous bénéficiez de l'une des offres suivantes :

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

Vos Conditions particulières indiquent précisément les garanties que vous avez choisies.

## SOMMAIRE

Chapitre	Page	Article
1. Biens assurés	4	1.1. Vos bâtiments
	4	1.2. Le contenu
2. Événements garantis	6	2.1. Incendie et événements assimilés
	6	2.2. Effets du vent (tempêtes, ouragans, cyclones)
	8	2.3. Dégâts des eaux
	8	2.4. Bris des glaces
	9	2.5. Vol et vandalisme
	10	2.6. Catastrophes naturelles
	10	2.7. Catastrophes technologiques
	10	2.8. Attentats et actes de terrorisme
	11	2.9. Séjour - Voyage
3. Frais supplémentaires	12	3.1. Frais consécutifs
	12	3.2. Perte de loyer
	12	3.3. Intervention des secours
4. Assistance	13	4.1. Au domicile
	14	4.2. En déplacement
5. Conseils aux handicapés	15	5.1. Prestations
6. Déménagement	16	6.1. Assurance de votre ancien logement
7. Les Packs	17	7.1. Le Pack Com'Neuf
	17	7.2. Le Pack Piscine
	18	7.3. Le Pack Jardin
	19	7.4. Le Pack Énergies Nouvelles
	Les garanties des Packs ne sont applicables que si vous les avez souscrites	
8. Options	21	8.1. Dommages aux appareils électriques et pertes de denrées en congélateur
	22	8.2. Rééquipement à neuf étendu
	23	8.3. Bris des glaces étendu
	23	8.4. Agression
	24	8.5. Objets de loisirs
	26	8.6. Caves à vins
9. Responsabilités garanties	28	9.1. Responsabilités civiles vie privée et entre les membres de la famille
	30	9.2. Responsabilités Civiles « Habitation »

---

<b>10. Défense et Recours</b>	<b>34</b>	10.1. Défense amiable ou judiciaire
	<b>34</b>	10.2. Recours amiable ou judiciaire
	<b>34</b>	10.3. Les exclusions Défense et Recours
	<b>34</b>	10.4. Dispositions communes relatives au remboursement des honoraires pour les garanties Défense et Recours amiable ou judiciaire

---

<b>11. Les exclusions générales</b>	<b>37</b>	
-------------------------------------	-----------	--

---

<b>12. Vie du contrat</b>	<b>38</b>	12.1. Conclusion, durée et résiliation du contrat
	<b>41</b>	12.2. Application de la garantie dans le temps
	<b>41</b>	12.3. Déclarations
	<b>42</b>	12.4. Cotisation
	<b>43</b>	12.5. Sinistre
	<b>45</b>	12.6. Modalités d'indemnisation
	<b>48</b>	12.7. Prescription
	<b>48</b>	12.8. En cas de réclamation

---

<b>13. Limites de garanties</b>	<b>50</b>	
---------------------------------	-----------	--

---

<b>14. Franchises</b>	<b>51</b>	14.1. Franchises spécifiques et modalités d'application selon les événements garantis et les options souscrites
	<b>51</b>	14.2. Franchises légales applicables pour la garantie Catastrophes naturelles

---

<b>15. Convention d'utilisation des Services numériques</b>	<b>52</b>	Article 1 - Définitions
	<b>53</b>	Article 2 - Acceptation de la relation électronique
	<b>53</b>	Article 3 - Vos engagements
	<b>54</b>	Article 4 - Processus de souscription électronique
	<b>55</b>	Article 5 - Signature électronique de documents
	<b>55</b>	Article 6 - Relation électronique
	<b>56</b>	Article 7 - Moyens de preuve
	<b>56</b>	Article 8 - Archivage des documents
	<b>56</b>	Article 9 - Données à caractère personnel

---

<b>16. Lexique</b>	<b>57</b>	
--------------------	-----------	--

---

Le présent contrat sera sans effet et l'assureur ne sera pas tenu de payer une indemnité ou de fournir des garanties dès lors que l'exécution du contrat exposerait l'assureur aux sanctions, interdictions ou aux restrictions résultant des résolutions des Nations Unies ou aux sanctions économiques ou commerciales prévues par les lois ou règlements édictés par l'Union Européenne, le Royaume-Uni ou les États-Unis d'Amérique.

L'autorité chargée du contrôle de l'assureur désigné aux Conditions particulières est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), située au 61, rue Taitbout - 75436 Paris Cedex 09.

## Les garanties de votre contrat s'appliquent :

### Au lieu d'assurance situé en France (métropole et DOM)



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

### Dans Le Monde Entier



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

Les pays dans lesquels s'exercent la garantie « **Défense et Recours** » figurent dans le texte de cette garantie.  
Les pays dans lesquels s'exercent les garanties « **Assistance aux personnes** » figurent dans les Conditions générales Assistance DOM TOM.

# 1. BIENS ASSURÉS

## 1.1. Vos bâtiments

### 1.1.1. Ce que nous garantissons

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

#### CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS

- Les bâtiments en cours de construction ou de démolition.
- Les bâtiments utilisés à des fins professionnelles ou agricoles.
- Les piscines, spas et jacuzzis situés à l'extérieur.
- Les courts de tennis.
- Les abris de jardin ou installations extérieures non scellés.
- Les plantations.
- Les bâtiments donnés en location (partielle ou totale), de manière temporaire ou permanente (chambre d'hôte, gîte, etc.). Cette exclusion ne s'applique pas à la formule Propriétaire Non Occupant.
- Les bâtiments et les aménagements immobiliers situés à l'extérieur dont le clos et/ ou le couvert sont réalisés en matière plastique (et dérivés) ou textile.

Si vous n'avez pas déclaré la mise en location (totale ou partielle) des bâtiments assurés dans votre contrat, l'indemnité à laquelle vous pourrez prétendre en cas de sinistre sera réduite de 50 %.

## 1.2. Le contenu

### 1.2.1. Ce que nous garantissons

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

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

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

**CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS**

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

## 2. ÉVÉNEMENTS GARANTIS

---

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

### 2.1. Incendie et événements assimilés

#### 2.1.1. Ce que nous garantissons

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

#### CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS

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

### 2.2. Effets du vent (tempêtes, ouragans, cyclones)

#### 2.2.1. Ce que nous garantissons

- L'action directe du vent ou d'un choc d'un corps solide renversé ou projeté par le vent, lorsque celui-ci a une violence telle qu'il détruit, brise ou endommage un certain nombre de bâtiments de bonne construction dans la commune de l'habitation assurée ou dans les communes avoisinantes.
- Les dommages causés par l'eau qui résultent de l'événement énoncé ci-dessus, à condition que ces dommages se soient réalisés dans les 72 heures suivant l'événement.

#### CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS

- Les dommages résultant d'un défaut de réparations ou d'entretien indispensables vous incombant (tant avant qu'après sinistre) sauf cas de force majeure.
- Les dommages occasionnés directement ou indirectement, même en cas d'orage, par les eaux de ruissellement, l'engorgement ou le refoulement des égouts, par les inondations, les raz-de-marée, les marées, le débordement des sources, de cours d'eau et, plus généralement, par les autres plans d'eau naturels et artificiels.
- Les dommages de mouille et ceux occasionnés par le vent aux bâtiments non entièrement clos et couverts, et à leur contenu.



- Les dommages aux bâtiments suivants et à leur contenu :
  - bâtiments dont la construction ou la couverture comporte, en quelque proportion que ce soit, des plaques de toute nature non posées et non fixées selon les règles de l'art telles qu'elles sont définies par les règlements techniques en vigueur, les Documents Techniques Unifiés ou les normes établies par les organismes compétents à caractère officiel ;
  - bâtiments clos au moyen de bâches ou dont la construction ou la couverture comporte, en quelque proportion que ce soit, des matériaux tels que carton ou feutre bitumé, toile ou papier goudronnés, feuille ou film de matière plastique, non fixés sur panneaux ou voligeage selon les règles de l'art telles qu'elles sont définies par les règlements techniques en vigueur, les Documents Techniques Unifiés ou les normes établies par les organismes compétents à caractère officiel.
- Les dommages :
  - aux stores, aux enseignes et panneaux publicitaires, aux panneaux et chauffe-eau solaires, aux fils aériens et à leurs supports et, sauf convention contraire, aux clôtures de toute nature et aux antennes de radio et de télévision ;
  - occasionnés aux éléments ou parties vitrés de construction ou de couverture (tels que vitres, vitrages, vitraux, glaces, châssis, vérandas, marquises, serres).

Toutefois, le bris des éléments ou parties vitrés de construction ou de couverture est couvert lorsqu'il est la conséquence de la destruction partielle ou totale du reste du bâtiment.
- Les dommages occasionnés par le vent aux constructions dont les éléments ne sont pas ancrés dans des fondations, des soubassements ou dés de maçonnerie selon les règles de l'art telles qu'elles sont définies par les règlements techniques en vigueur, les Documents Techniques Unifiés ou les normes établies par les organismes compétents à caractère officiel, ainsi que les dommages au contenu de telles constructions.
- Le matériel, les marchandises, le mobilier personnel, les animaux ou les récoltes se trouvant en plein air, les arbres et plantations.
- Les frais consécutifs.
- Les pertes indirectes.
- Les pertes de loyer.
- Les honoraires d'expert.
- Les dommages d'ordre esthétique et salissures.

### 2.2.2. Montant de la garantie

Par dérogation au tableau des garanties prévu aux Conditions générales, le capital fixé aux Conditions particulières représente l'engagement maximum de l'assureur pour l'ensemble de vos dommages immobiliers, mobiliers, frais de démolition et frais de déblai. La règle proportionnelle de capitaux prévue par le Code des assurances ne s'applique pas.

### 2.2.3. Indemnisation des bâtiments

Dans tous les cas, l'indemnisation de vos bâtiments est effectuée sur la base de la valeur de reconstruction VÉTUSTÉ DÉDUITE au jour du sinistre et dans la limite de leur VALEUR VÉNALE à ce jour.

### 2.2.4. Indemnisation du contenu

L'indemnisation du contenu de vos bâtiments est égale à la valeur de remplacement VÉTUSTÉ DÉDUITE. Toutefois ce montant ne pourra pas dépasser le montant des réparations qui auraient pu être effectuées.

### 2.2.5. Franchise

Vous conserverez à votre charge, par sinistre, une franchise de 10 % des dommages avec un minimum de 0,75 fois l'indice.

### 2.2.5.1. Mesures de sécurité que vous devez respecter

Vous devez :

- tenir vos portes et vos fenêtres fermées pendant les orages et les coups de vent,
- respecter les consignes de sécurité préconisées par les pouvoirs publics.

## 2.3. Dégâts des eaux

### 2.3.1. Ce que nous garantissons

- Les dommages provoqués par :
  - La fuite, la rupture ou le débordement :
    - des conduites non enterrées,
    - des appareils à effet d'eau (installation de chauffage, machine à laver, aquarium, baignoires, lavabos...).
  - Les infiltrations par les joints d'étanchéité aux pourtours des installations sanitaires et au travers des carrelages.
  - Les infiltrations d'eau ou de neige au travers des toitures, ciels vitrés, terrasses et balcons formant toiture.
- Dans les autres cas, les dégâts des eaux que vous avez subis s'ils sont dus à la faute d'un tiers.
- À condition que la garantie dégâts des eaux soit acquise, nous prenons en charge :
  - Les frais que vous avez engagés pour effectuer une recherche de fuite à l'intérieur des bâtiments assurés. Il y a recherche de fuite lorsque vous détectez ou accédez à la fuite il est nécessaire de procéder à une intervention destructive ou non destructive du bâtiment.
  - Les frais de remise en état des biens endommagés par la recherche de fuite et/ou les frais nécessaires pour permettre la réparation de la fuite.
  - Les frais de réparations d'une canalisation non enterrée située à l'intérieur des bâtiments.

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

#### CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS

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

## 2.4. Bris des glaces

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

### 2.4.1. Ce que nous garantissons

- Les vitres des fenêtres, portes-fenêtres, baies vitrées, vasistas, fenêtres de toit, ciels vitrés puits de lumière, marquises, cloisons de verre, garde-corps et séparations de balcon, portes intérieures ou extérieures faisant partie des locaux assurés.
- Les vitres d'inserts.
- Les miroirs scellés.

- Les vitraux.
- Les panneaux solaires, les panneaux photovoltaïques.
- Les vérandas (si vous en avez déclaré la présence dans votre contrat).

## 2.4.2. Modalités d'indemnisation

Pour les panneaux solaires ou photovoltaïques et les vitraux, la garantie est limitée à 15 indices.

### CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS

- Les parties vitrées et les miroirs des biens mobiliers.

## 2.5. Vol et vandalisme

### 2.5.1. Ce que nous garantissons

#### 2.5.1.1. Le vol

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

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

#### 2.5.1.2. Le vandalisme

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

### CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS

- Les objets de valeur se trouvant dans les dépendances et dans les locaux ne communiquant pas avec les pièces d'habitation.
- Les vols ou les actes de vandalisme commis ou provoqués par les occupants à titre gratuit ou onéreux.
- Les dommages causés par les graffitis, les tags, les pochoirs, les inscriptions de toute nature, les affichages, les salissures et les rayures.
- Les actes de vandalisme commis sur les biens mobiliers situés à l'extérieur des bâtiments assurés.

### 2.5.2. Mesures de prévention que vous devez respecter

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

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

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

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

Les dispositifs de protection demandés doivent être maintenus en bon état de fonctionnement. En cas d'inutilisation de l'un des dispositifs de protection demandés, l'indemnité à laquelle vous pouvez prétendre sera réduite de 50 %.

Il en sera de même :

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

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

## 2.6. Catastrophes naturelles

### 2.6.1. Ce que nous garantissons

- Les dommages matériels directs causés par l'intensité anormale d'un agent naturel.  
Il peut s'agir notamment d'une inondation, d'un glissement de terrain, d'une coulée de boue, de la sécheresse ou d'un tremblement de terre.  
La garantie est mise en jeu après publication au Journal Officiel de la République Française d'un arrêté interministériel ayant constaté l'état de catastrophe naturelle.
- Les modalités d'application de la franchise légale pour la garantie Catastrophes naturelles sont explicitées au chapitre « Franchises ».

## 2.7. Catastrophes technologiques

### 2.7.1. Ce que nous garantissons

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

## 2.8. Attentats et actes de terrorisme

### 2.8.1. Ce que nous garantissons

En application de l'article L 126-2 du Code des assurances, sont garantis les dommages matériels directs, subis sur le territoire national, causés par un attentat ou un acte de terrorisme (tel que défini aux articles 421-1 et 421-2 du Code Pénal) aux biens garantis par le contrat contre les dommages d'incendie.

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

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

#### CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS

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

## 2.9. Séjour - Voyage

### 2.9.1. Ce que nous garantissons

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

### 2.9.2. Modalités d'indemnisation

- La garantie est limitée à 10 % du capital déclaré dans vos Conditions particulières pour les garanties « Dégâts des eaux » et « Vol ».
- La franchise applicable est celle de l'événement à l'origine du sinistre.

#### CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS

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

## 3. FRAIS SUPPLÉMENTAIRES

### 3.1. Frais consécutifs

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

**Ces frais ne concernent pas les garanties « Catastrophes naturelles » et « Effets du vent ».**

**Ces frais sont assurés dans les limites mentionnées dans vos Conditions particulières.**

Il s'agit notamment :

- **des frais de déplacement** : frais de transport, de garde-meubles et de réinstallation de votre mobilier, lorsqu'ils sont indispensables pour effectuer des réparations. Si votre responsabilité est engagée, cette garantie s'applique au mobilier de vos locataires ou de vos voisins ;
- **des frais de relogement** : montant du loyer que vous avez exposé pour vous installer temporairement dans des conditions identiques.  
Du montant de ce nouveau loyer sera déduit :
  - si vous êtes locataire, le loyer anciennement payé par vous-même,
  - si vous êtes propriétaire, la valeur locative des locaux occupés par vous-même ;
- **de la perte d'usage** : préjudice subi par le propriétaire, qui ne peut plus occuper temporairement son habitation. L'indemnité est calculée d'après la valeur locative des locaux sinistrés, proportionnellement au temps nécessaire, selon les experts, pour la remise en état des locaux ;
- **du remboursement de la cotisation d'assurance « dommages-ouvrage »** : en cas de reconstruction ou de réparation de l'immeuble ;
- **des honoraires de l'architecte constructeur** ;
- **des frais de mise en conformité** : frais engagés pour la remise en état de conformité des lieux sinistrés avec la réglementation applicable à la construction ;
- **du remboursement des échéances de votre prêt immobilier** : si vous avez financé l'achat de votre logement, garanti par le présent contrat, par un prêt immobilier, nous garantissons le remboursement des échéances de ce prêt immobilier en cours, en cas de sinistre garanti, rendant votre logement inhabitable à dire d'expert. Cette garantie s'exerce au maximum à hauteur de 1 500 € par mois dans la limite du temps nécessaire à la remise en état de votre logement, sans pouvoir excéder 6 échéances mensuelles du prêt.  
Cette indemnité n'est pas cumulable avec les « Frais de relogement » et la « Perte de Loyer ».

#### 3.1.1. Important

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

### 3.2. Perte de loyer

**Ces frais ne concernent pas les garanties « Catastrophes naturelles » et « Effets du vent ».**

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

**La garantie ne s'applique pas aux locaux vacants avant le sinistre, ni au défaut de location après la fin des travaux de remise en état, ni à la perte d'une recette commerciale.**

### 3.3. Intervention des secours

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

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

## 4. ASSISTANCE

**N° d'appel : 01 55 92 26 92**

(numéro non surtaxé)

### 4.1. Au domicile

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

#### 4.1.1. Relogement

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

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

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

Si nécessaire, le service assistance organise et prend en charge votre transport jusqu'à cet hôtel, par la mise à disposition d'un taxi (trajet domicile-hôtel).

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

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

###### ■ Aide à la recherche d'un logement provisoire

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

###### ■ Transfert jusqu'au nouveau logement et/ou retour au domicile

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

Ce transfert ne peut intervenir que dans la semaine qui suit le sinistre. Ce transfert est effectué en taxi.

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

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

###### ■ Prise en charge des enfants mineurs

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

- Le service assistance organise et prend en charge leur voyage aller-retour jusqu'au domicile de parents ou d'amis susceptibles de les accueillir sur le même département Outre-mer que celui de l'adresse du souscripteur du contrat concerné. Pour cela, le service assistance met à la disposition des enfants mineurs, ainsi que d'un adulte qui les accompagne, un taxi.
- Le service assistance intervient à la demande des parents, et ne peut être tenu pour responsable des événements pouvant survenir pendant les trajets ou pendant la garde des enfants confiés.
- Le service assistance organise et prend en charge le voyage aller-retour d'un proche résidant sur le même département Outre-mer que celui de l'adresse du souscripteur du contrat concerné, afin de venir s'occuper des enfants mineurs, par la prise en charge des frais de taxi.

###### ■ Prise en charge de vos animaux de compagnie (chiens et chats)

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

## 4.1.2. Sauvegarde du mobilier

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

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

### 4.1.2.2 Transfert du mobilier dans un garde-meuble

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

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

### 4.1.2.3. Déménagement

Si plus de 30 jours sont nécessaires pour rendre le domicile habitable, le service assistance organise et prend en charge les frais de déménagement du mobilier à hauteur de 458 € vers votre nouveau lieu de résidence sur le même département Outre-mer que celui de l'adresse du souscripteur du contrat concerné.

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

## 4.1.3. Retour au domicile

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

## 4.2. En déplacement

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

L'ensemble des prestations garanties est défini dans les Conditions générales « Assistance DOM TOM réf. 190201 ».



## 5. CONSEILS AUX HANDICAPÉS

---

### 5.1. Prestations

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

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

## 6. DÉMÉNAGEMENT

---

### 6.1. Assurance de votre ancien logement

#### 6.1.1. Ce que nous garantissons

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

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

## 7. LES PACKS

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

### 7.1. Le Pack Com'Neuf

#### 7.1.1. Ce que nous garantissons

Ce Pack est composé de quatre garanties distinctes.

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

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

En cas de dommages non réparables, l'indemnisation est calculée sur la base du coût, au jour du sinistre, d'un bien neuf de nature, qualités et performances comparables.

**Cette garantie ne s'applique pas aux dommages aux appareils électriques et au bris accidentel.**

■ **Le bris des glaces est étendu aux parties vitrées de votre mobilier personnel et à vos appareils sanitaires.** Les conditions d'application de cette garantie sont décrites au paragraphe « Bris des glaces étendu ».

■ **Les dommages aux appareils électriques et pertes de denrées en congélateur.**

Les conditions et modalités d'application de cette garantie sont décrites au paragraphe « Dommages aux appareils électriques et pertes de denrées en congélateur ».

■ **Le bris accidentel du matériel audiovisuel et informatique de moins de 2 ans** lorsque ces biens font partie de votre mobilier personnel et qu'ils se trouvent à l'intérieur de l'habitation assurée.

#### **Modalités d'indemnisation**

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

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

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

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

#### **CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS**

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

### 7.2. Le Pack Piscine

#### 7.2.1. Ce que nous garantissons

##### 7.2.1.1. Au titre des événements

Les garanties que vous avez souscrites sont étendues aux dommages subis par votre piscine et ses éléments d'équipement situés à l'adresse du risque.

Vous bénéficiez également de la garantie « Dommages aux appareils électriques ». Cette garantie est étendue à l'ensemble de votre habitation.

#### 7.2.1.2. Au titre des biens

- Votre piscine enterrée ou semi enterrée située à l'adresse du risque.
- Les appareils électriques de votre piscine, y compris les robots et aspirateurs servant à son entretien.
- Le dôme en méthacrylate ou polycarbonate lorsqu'il répond aux normes en vigueur.
- Les éléments de protection de votre piscine tels que les barrières de protection, les systèmes d'alarmes, les couvertures rideaux lorsqu'ils répondent aux normes en vigueur.
- Les installations destinées à chauffer l'eau de votre piscine, telles que les pompes à chaleur, qu'elles soient situées à l'intérieur ou à l'extérieur des bâtiments assurés. **Ces installations sont également garanties en vol.**

#### 7.2.2. Modalités d'indemnisation

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

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

#### CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS

- Les piscines gonflables à membranes souples ou démontables,
- Les piscines hors sol,
- Le vol des éléments d'équipement ou d'entretien de votre piscine (autre que les installations destinées à chauffer l'eau) lorsqu'ils se trouvent à l'extérieur des bâtiments assurés,
- Les objets de valeur.

### 7.3. Le Pack Jardin

#### 7.3.1. Ce que nous garantissons

##### 7.3.1.1. Au titre des événements

Les garanties que vous avez souscrites, à l'exclusion des garanties « Effets du vent » et « Catastrophes naturelles », sont étendues aux dommages subis par vos installations de jardin situées à l'adresse du risque.

La garantie vol sur les biens mobiliers se trouvant dans votre jardin s'applique uniquement en cas de vol concomitant dans votre habitation.

##### 7.3.1.2. Au titre des biens

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

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

### 7.3.2. Modalités d'indemnisation

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

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

#### CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS

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

## 7.4. Le Pack Énergies Nouvelles

### 7.4.1. Ce que nous garantissons

#### 7.4.1.1. Au titre des événements

Les garanties que vous avez souscrites sont étendues aux dommages subis par vos installations de production d'énergie extérieures, situées à l'adresse du risque.

Vous bénéficiez également de la garantie « Dommages aux appareils électriques ». Cette garantie est étendue à l'ensemble de votre habitation.

#### 7.3.1.3. Au titre des biens

- les installations de chauffage, de climatisation et de ventilation,
- les installations de géothermie, aérothermie, des pompes à chaleur,
- les panneaux solaires ou photovoltaïques,
- les éoliennes.

#### 7.4.2. Conditions de la garantie

- L'énergie produite par vos installations doit être strictement utilisée dans le cadre de votre vie privée.
- Les installations fixées doivent être situées dans les limites de votre propriété.
- En cas de revente à EDF ou à tout autre fournisseur d'énergie, l'énergie produite est d'une puissance au maximum égale à 36 kVA.
- Ces installations doivent avoir été réalisées par un professionnel qualifié dans le cadre d'un contrat de louage d'ouvrage attestant des garanties d'assurance inhérente à l'exercice de cette activité.

#### 7.4.3. Modalités d'indemnisation

- Pour la garantie vol des biens non fixés en toiture, l'indemnisation est limitée à 8 000 €.
- Votre responsabilité civile est garantie dans le cadre de la revente de l'énergie produite par vos installations à EDF ou à tout autre fournisseur d'énergie. Sont garantis les dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs, dans la limite de 1 500 000 € par sinistre, avec une sous-limitation à 200 000 € pour les dommages immatériels consécutifs.
- En cas de dommages aux appareils électriques de ces installations, l'indemnisation est effectuée selon les modalités décrites dans l'option « Dommages aux appareils électriques ».
- La franchise applicable est celle de l'événement à l'origine du sinistre.

#### 7.4.4. « Le chèque vert »

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

Le montant de la garantie est limité à 500 €.

Cette indemnité est versée sur présentation de justificatifs.

## 8. OPTIONS

---

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

### 8.1. Dommages aux appareils électriques et pertes de denrées en congélateur

#### 8.1.1. Dommages aux appareils électriques

##### 8.1.1.1. Ce que nous garantissons

###### Au titre des événements

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

###### Au titre des biens

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

##### 8.1.1.2. Modalités d'indemnisation

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

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

- L'appareil est réparable :

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

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

- L'appareil est irréparable :

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

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

Dans ces 2 cas, l'indemnisation ne pourra être supérieure au coût d'un bien neuf, de nature, qualités et performances comparables.

**CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS**

## ■ Les dommages causés :

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

## ■ Les dommages dus à :

- l'usure, au bris de machines,
- un fonctionnement mécanique défectueux,
- un accident mécanique quelconque.

**8.1.2. Pertes de denrées en congélateur****8.1.2.1. Ce que nous garantissons**

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

**CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS**

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

**8.1.2.2. Modalités d'indemnisation**

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

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

La garantie s'exerce au lieu d'assurance.

**8.2. Rééquipement à neuf étendu**

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

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

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

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

**CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS**

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



## 8.3. Bris des glaces étendu

### 8.3.1. Ce que nous garantissons

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

#### CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS

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

## 8.4. Agression

### 8.4.1. Agression sur la personne

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

#### 8.4.1.1. Vol des biens portés

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

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

#### 8.4.1.2. Frais de traitement

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

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

#### 8.4.1.3. Déficit fonctionnel temporaire

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

Le déficit fonctionnel temporaire doit être reconnu médicalement.

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

#### 8.4.1.4. Déficit fonctionnel permanent

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

Cette garantie vous est accordée à concurrence de 23 000 € pour une invalidité de 100 %. Si l'invalidité est inférieure à 100 %, ce capital est versé proportionnellement au taux de ce déficit fonctionnel.

Les invalidités inférieures ou égales à 10 % ne sont pas indemnisées.

#### 8.4.1.5. Décès

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

Cette garantie est acquise sous réserve qu'une plainte soit déposée immédiatement auprès des autorités compétentes. Une copie de cette plainte doit nous être adressée dans les cinq jours.  
**Dans le cas contraire vous perdrez tout droit à indemnité.**

#### 8.4.2. Limites territoriales

La garantie s'exerce dans les pays suivants :

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

#### 8.4.3. Remplacement des serrures

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

Cette garantie vous est accordée à concurrence de 500 €.

### 8.5. Objets de loisirs

#### 8.5.1. Ce que nous garantissons

##### 8.5.1.1. Au titre des événements

- Le vol.
- La destruction ou la détérioration.

##### 8.5.1.2. Au titre des biens

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

#### 8.5.2. Les conditions de garantie

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

### 8.5.3. Les dispositions relatives au vol

Pour votre résidence principale et votre résidence secondaire :

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

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

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

#### CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS

- Les dommages électriques (sont toutefois garanties les conséquences de l'action directe de la foudre),
- Les dommages aux biens confiés, loués ou empruntés causés directement par toute personne assurée,
- Les dommages dus à :
  - l'action des insectes, rongeurs, champignons ou bactéries (moisissures),
  - un défaut de fabrication ou de montage, un vice propre ou latent ou un mauvais conditionnement d'emballage lors d'un transport,
  - une utilisation non conforme à celle indiquée par le fabricant ou consécutifs à une panne,
  - la chaleur, une brûlure, l'action de la lumière ou l'influence de la température, la corrosion, l'usure ou autre défaut manifeste d'entretien,
  - la pluie, la grêle, la neige, la sécheresse, l'humidité, l'eau. Cette exclusion de l'eau ne concerne pas les dommages à caractère accidentel dans lesquels l'assuré ne joue aucun rôle,
  - résultant d'égratignures, écailllements, ébréchures, rayures, déchirures, de taches,
- Les objets suivants :
  - les vélos, les planches à voile,
  - les objets fragiles (verreries, porcelaines, terres cuites, plâtre, faïences, cristaux et tous objets similaires),
  - les objets de valeur,
  - les chargeurs de batterie, les parties mécaniques ou électriques à la suite de leur dysfonctionnement,
  - les pièces nécessitant un remplacement fréquent, même pour les objets non utilisés,
  - les téléphones portables,
  - le matériel informatique tels que les ordinateurs portables, tablettes tactiles, etc.,
- Les dommages immatériels,
- Les dommages qui sont la conséquence de toute décision ordonnée par tout gouvernement ou toutes autorités publiques.

### 8.5.4. Limites territoriales

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

### 8.5.5. Modalités d'indemnisation

Le montant est précisé dans vos Conditions particulières.

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

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

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

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

## 8.6. Caves à vins

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

### 8.6.1. Ce que nous garantissons

#### 8.6.1.1. Au titre des événements

Pour les liquides assurés :

- l'incendie et événements assimilés,
- les dégâts des eaux,
- les catastrophes naturelles,
- les effets du vents et événements assimilés,
- le vol et le vandalisme,
- la perte accidentelle des liquides assurés en tonneaux ou en fûts, si éclatement, rupture ou fissuration des récipients.

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

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

#### 8.6.1.2. Au titre des biens

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

#### CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS

##### ■ Au titre de la perte des liquides assurés :

- l'usure des récipients de stockage,
- les pertes dues à un manque d'entretien indispensable vous incombant.

##### ■ Au titre des dommages électriques :

- les dysfonctionnements mécaniques quelconques,
- les appareils de plus de 10 ans d'âge (même si vous avez souscrit la garantie « Rééquipement à neuf étendu »).

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

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

##### ■ Lorsque la valeur des biens assurés est inférieure ou égale à 3 000 € :

- vous devez munir les portes des locaux contenant les biens assurés de portes pleines avec un organe de condamnation de préférence certifiés A2P (serrures ou verrous),
- les parties vitrées des locaux doivent être équipées de volets ou de barreaux.

##### ■ Lorsque la valeur des biens assurés est supérieure à 3 000 € :

- vous devez munir les portes des locaux contenant les biens assurés de portes blindées,
- les parties vitrées des locaux doivent être protégées par des volets avec mécanisme de fermeture renforcée ou des barreaux.

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

### 8.6.3. Modalités d'indemnisation en cas de sinistre

#### 8.6.3.1. Modalité d'évaluation des dommages

- Les vins et alcools

Ils sont estimés à dire d'expert œnologue au cours du cru au jour du sinistre.

- Les armoires-caves et le matériel de cave

Ils sont en valeur de remplacement vétusté déduite.

#### 8.6.3.2. Modalités d'indemnisation

- Le montant maximum de l'indemnisation ne pourra être supérieur au montant du capital déclaré dans les Conditions particulières de votre contrat pour l'option « Caves à vins ».

- Les plafonds de garanties prévus au tableau « Limites de garanties » ne sont pas applicables dans le cadre de cette option.

- Lorsque la garantie « Dommages aux appareils électriques » s'applique, l'indemnisation est effectuée selon les dispositions décrites dans le paragraphe « modalités d'indemnisation » de cette garantie.

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

## 9. RESPONSABILITÉS GARANTIES

Les responsabilités garanties selon votre qualité :

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

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

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

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

#### 9.1.1. Responsabilité civile vie privée

##### 9.1.1.1. Ce que nous garantissons

###### Au titre des personnes

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

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

### Au titre des événements

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

Nous garantissons notamment les dommages causés aux tiers :

- Par les personnes assurées :
  - lors de la pratique de sports exercés à titre amateur,
  - lors de l'activité de baby-sitting,
  - lors de stages d'études rémunérés ou non (y compris les stages médicaux et para médicaux).
- Par les biens mobiliers et les animaux domestiques dont les personnes assurées sont responsables. Parmi ces biens mobiliers sont compris :
  - les jouets tels que motos d'enfants, autos, quads utilisés à l'intérieur de la propriété assurée par vos enfants de moins de 14 ans et dont la vitesse maximale annoncée par le constructeur n'excède pas 20 km/h,
  - les engins de jardin à savoir les tondeuses autoportées ou les motoculteurs d'une puissance inférieure à 30 CV DIN et utilisés dans la limite de la propriété assurée ou à ses abords immédiats,
  - les fauteuils roulants électriques dès lors que leur vitesse ne dépasse pas 6 km/h.

Nous garantissons également :

- Votre responsabilité et celle de l'enfant mineur assuré qui utilise à votre insu, ou à l'insu de la personne qui en a la garde, un véhicule dont vous-même et votre entourage n'êtes ni propriétaire, ni locataire, ni gardien ;
- Votre responsabilité du fait des dommages corporels subis par un tiers vous prêtant bénévolement assistance (aide bénévole) ;
- Le recours de la Sécurité sociale, ou de tout autre organisme de prévoyance, pour les dommages dont un assuré serait reconnu responsable vis-à-vis d'un autre assuré ;
- Le remboursement des sommes dont vous êtes redevable, à l'égard de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie ainsi que l'indemnité complémentaire prévue aux articles L 452-2 et L 452-3 du Code de la Sécurité sociale si votre employé de maison est victime d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle résultant de la faute inexcusable de l'employeur assuré, ou des personnes auxquelles ce dernier a délégué ses pouvoirs ;
- Les fauteuils roulants électriques dès lors que leur vitesse ne dépasse pas 6 km/h.

## 9.1.2. Responsabilité entre les membres de la famille

### 9.1.2.1. Ce que nous garantissons

#### Au titre des événements

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

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

#### Au titre des personnes

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

#### Modalités d'indemnisation

Le montant de la garantie est limité à 460 indices.

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

#### CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS

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

## 9.2. Responsabilités Civiles « Habitation »

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

#### 9.2.1.1. Ce que nous garantissons

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

Notre garantie est acquise exclusivement si les dommages résultent d’un des événements garantis au chapitre « Incendie et événements assimilés » ou « Dégâts des eaux » et ayant pris naissance dans les biens assurés.



#### CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS

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

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

#### 9.2.2.1. Ce que nous garantissons

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

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

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

Notre garantie est acquise exclusivement si les dommages résultent d'un des événements garantis au chapitre « Incendie et événements assimilés » et « Dégâts des eaux ».

#### CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS

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

### 9.2.3. Votre responsabilité du fait des bâtiments assurés (responsabilité immeuble)

#### 9.2.3.1. Ce que nous garantissons

Les conséquences pécuniaires des dommages corporels, matériels et immatériels, causés par les bâtiments assurés tels que définis au paragraphe Biens assurés, et les dépendances garantis par ce contrat.

Si vous êtes propriétaire, il s'agit :

- des bâtiments assurés : votre habitation, ses dépendances et les parties annexes en dépendant tels que parcs, cours, jardins et clôtures, piscines ainsi que les arbres et plantations.

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

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

Si vous êtes locataire, il s'agit :

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

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

- Votre responsabilité du fait de vos terrains, boisés ou non, avec ou sans plan d'eau privatif dont la surface est inférieure à 1 hectare, situés à une adresse différente. Cette garantie vous est acquise que vous soyez propriétaire ou locataire de l'habitation assurée par ce contrat ;
- Les biens immobiliers et les terrains ne doivent pas être utilisés à des fins professionnelles.
- La superficie globale de ces terrains (aussi bien ceux situés à l'adresse du risque que ceux situés à une autre adresse) ne doit pas être supérieure à 3 hectares ;
- Votre responsabilité du fait des garages et des caves qui vous appartiennent et que vous utilisez régulièrement pour votre usage personnel, même s'ils sont situés à une adresse différente, sous réserve qu'ils se trouvent à moins de 2 kilomètres de l'adresse du risque ;

- Votre responsabilité pour les dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs causés aux tiers du fait de la pierre tombale dont vous êtes propriétaire en totalité ou en partie. Dans ce dernier cas, notre garantie est limitée à votre quote-part de propriété.

#### CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS

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

### 9.2.4. Votre responsabilité en qualité de non-occupant

#### 9.2.4.1. Ce que nous garantissons

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

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

Notre garantie est acquise exclusivement si les dommages résultent d'un des événements garantis au chapitre « Incendie et événements assimilés » et « Dégâts des eaux ».

### 9.2.5. Responsabilité fête familiale

#### 9.2.5.1. Ce que nous garantissons

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

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

Notre garantie est acquise exclusivement si les dommages résultent d'un des événements garantis au chapitre « Incendie et événements assimilés » et « Dégâts des eaux ».

- Le montant de la garantie est limitée à 550 indices.

#### CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS

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

## 9.2.6. Responsabilité séjour-voyage

### 9.2.6.1. Ce que nous garantissons

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

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

Notre garantie est acquise exclusivement si les dommages résultent d'un des événements garantis au chapitre « Incendie et événements assimilés », « Dégâts des eaux » et « Bris des glaces ».

### 9.2.7. Exclusions Responsabilité Civile « Habitation »

#### CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS

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

## 10. DÉFENSE ET RECOURS

---

### 10.1. Défense amiable ou judiciaire

#### 10.1.1. Ce que nous garantissons

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

### 10.2. Recours amiable ou judiciaire

#### 10.2.1. Ce que nous garantissons

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

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

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

Le montant du recours doit être supérieur à 0,50 indice.

### 10.3. Les exclusions Défense et Recours

#### CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS

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

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

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

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

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

**Pour ces deux garanties le montant de notre garantie est limité à 30 indices.**

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

À ce titre :

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

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

#### 10.4.1. Plafond de remboursement des honoraires et des frais d'avocat et d'avoué

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

PLAFONDS DE REMBOURSEMENT		
Les montants indiqués ci-dessous sont ceux en vigueur pour l'année civile 2017. Ils s'entendent TTC et sont calculés sur une TVA de 20 %. Ils comprennent les frais de secrétariat, de déplacements et de photocopies. Ces montants varient en fonction de la TVA en vigueur au jour de la facturation.		
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Assistance à expertise, assistance à mesure d'instruction</li> <li>■ Recours précontentieux en matière administrative,</li> <li>■ Représentation devant une commission administrative, civile</li> </ul>	369 €	Par intervention
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Intervention amiable non aboutie</li> <li>■ Intervention amiable aboutie avec protocole d'accord signé par les parties</li> </ul>	319 € 543 €	Par affaire <sup>(1)</sup>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Médiation ou conciliation ayant abouti et constatée par le juge</li> </ul>	543 €	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ordonnance, quelle que soit la juridiction, de référé</li> </ul>	613 €	Par ordonnance
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tribunal de police</li> </ul>	494 €	Par affaire <sup>(1)</sup>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tribunal de grande instance, Tribunal de commerce</li> </ul>	1 352 €	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Juge de l'exécution</li> </ul>	613 €	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Toutes autres juridictions de première instance</li> </ul>	986 €	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Appel en matière pénale</li> </ul>	1 103 €	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Appel dans toutes autres matières</li> </ul>	1 476 €	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cour d'assises</li> <li>■ Cour de cassation et Conseil d'État</li> </ul>	2 455 €	Par affaire <sup>(1)</sup> (y inclus les consultations)

#### 10.4.2. Frais non pris en charge

<p><b>NOUS NE PRENONS PAS EN CHARGE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ les frais proportionnels mis à votre charge, en qualité de créancier, par un huissier de justice,</li> <li>■ les honoraires de résultat des mandataires, quels qu'ils soient, fixés en fonction de l'intérêt en jeu en fonction du résultat définitif ou espéré des démarches engagées,</li> <li>■ les frais irrépétibles engagés par la partie adverse et mis à votre charge par le juge,</li> <li>■ les frais et honoraires des enquêteurs de droit privé (détectives privés),</li> <li>■ les frais et honoraires d'un avocat postulant,</li> <li>■ les consignations pénales,</li> <li>■ les frais de consultation ou d'actes de procédures réalisés avant la <u>déclaration de litige</u>, sauf s'il y a urgence à les avoir demandés,</li> <li>■ les frais et honoraires liés à une question prioritaire de constitutionnalité.</li> </ul>
--

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

#### 10.4.3. Le règlement des cas de désaccord

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

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

#### 10.4.4. La subrogation

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

#### 10.4.5. Les limites territoriales

Notre garantie s'applique aux litiges découlant de faits et d'événements survenus dans les pays énumérés ci-après : France et Départements d'Outre-mer, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, Grande-Bretagne, Grèce, Irlande, Italie, Liechtenstein, Luxembourg, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Saint-Marin, Suède, Suisse et Vatican.

## 11. LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES

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

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

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

## 12. VIE DU CONTRAT

### 12.1. Conclusion, durée et résiliation du contrat

Votre contrat est constitué :

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

Le présent contrat est régi par le Code des assurances.

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

- Votre contrat prend effet à partir du jour indiqué aux Conditions particulières, à 0 heure.

#### 12.1.2. Quelle est la durée du contrat ?

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

#### 12.1.3. Comment mettre fin au contrat ?

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

#### 12.1.4. Modalités de résiliation de votre contrat

Qui peut résilier ?	Dans quelles circonstances ?	Selon quelles modalités ?
Vous	À l'échéance annuelle (article L 113-12 du Code Général des Assurances)	Vous devez nous adresser la notification de résiliation par lettre recommandée au plus tard 2 mois avant la date de l'échéance principale.
	Si nous modifions la cotisation de votre contrat hors conséquence du jeu de l' <u>indice</u>	Vous disposez de la faculté de résilier le contrat dans les 15 jours suivant la date à laquelle vous en êtes informé. La résiliation prend effet 1 mois après que nous ayons réceptionné votre notification.
	En cas de résiliation par nous, après sinistre, d'un autre de vos contrats	La notification doit être effectuée dans les 3 mois suivant la modification de votre situation. La résiliation prend effet 1 mois après réception de la lettre recommandée.
	En cas de diminution du risque si nous ne réduisons pas votre cotisation	Voir le paragraphe « vos déclarations »
	En cas de modification de votre situation dans les conditions de l'article L113-16 du Code des assurances (changement de domicile, de situation ou de régime matrimonial, de profession, retraite ou cessation d'activité professionnelle)	La notification doit être effectuée dans les 3 mois suivants la modification de votre situation. La résiliation prend effet 1 mois après réception de la lettre recommandée.



Qui peut résilier ?	Dans quelles circonstances ?	Selon quelles modalités ?
Nous	À l'échéance annuelle	Nous devons vous adresser la notification de résiliation par lettre recommandée au plus tard 2 mois avant la date de l'échéance principale.
	En cas de modification de votre situation	Nous devons vous adresser la notification dans les 3 mois suivant la modification de votre situation. La résiliation prend effet 1 mois après réception de la lettre recommandée.
	En cas de non-paiement de votre cotisation	Reportez-vous page 46
	En cas d'aggravation du risque au cours du contrat	Reportez-vous page 45
	En cas d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration du risque	Reportez-vous page 45
	Après sinistre	La résiliation prend effet 1 mois après la réception du courrier recommandé.
Autres cas	En cas de transfert de propriété des biens garantis, le contrat peut être résilié par le nouveau propriétaire de vos biens ou vos héritiers en cas de décès	À défaut, le contrat continue de plein droit au profit du nouveau propriétaire qui reste seul tenu du paiement des cotisations à échoir à partir du moment où vous nous avez informé du transfert de propriété.
	En cas de perte totale des biens assurés dû un événement non garanti	Le contrat est résilié de plein droit
	En cas de réquisition de la propriété des biens assurés	Les dispositions législatives en vigueur s'appliquent

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

- Lorsque la résiliation intervient entre 2 échéances annuelles, nous vous remboursons la part de cotisation payée correspondant à la période pendant laquelle vous n'êtes plus garanti.
- Lorsque la résiliation intervient du fait de l'augmentation de cotisation de votre contrat hors conséquence du jeu de l'indice, nous conservons la portion de cotisation qui aurait été due en l'absence de modification, au prorata du temps écoulé entre la dernière échéance et la date d'effet de la résiliation.

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

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

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

- ne s'appliquent qu'au 1<sup>er</sup> contrat, pour les contrats à durée déterminée suivis d'autres contrats de même nature, échelonnés dans le temps, sous condition que pas plus d'un an ne se soit écoulé entre 2 contrats ;
- ne s'appliquent qu'en vue et lors de la conclusion du contrat initial, pour les contrats renouvelables par tacite reconduction.

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

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

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

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

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

Date [À COMPLETER]

Signature [Souscripteur] »

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

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

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

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

### 12.1.7. Souscription par voie de démarchage

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

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

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

Date [À COMPLÉTER]

Signature [Souscripteur] »

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

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

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

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

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

## 12.2. Application de la garantie dans le temps

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

## 12.3. Déclarations

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

Vous devez :

### 12.3.1. À la souscription du contrat

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

### 12.3.2. En cours de contrat

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

### 12.3.3. À la souscription ou en cours du contrat

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

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

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

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

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

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

- Nous pouvons vous proposer une augmentation de la cotisation, le remplacement de votre contrat par un autre mieux adapté à vos besoins ou bien encore la résiliation de votre contrat.
- Si nous vous proposons une augmentation de la cotisation et que dans un délai de 30 jours vous n'y donnez pas suite ou la refusez, nous pouvons résilier le contrat.
- Si nous résilions le contrat, la résiliation prend effet 10 jours après sa notification.

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

- Vous avez droit à une diminution du montant de la cotisation. Si nous n'y consentons pas, vous pouvez dénoncer le contrat. La résiliation prend effet 30 jours après la dénonciation.

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

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

## 12.4. Cotisation

La cotisation est établie en fonction de vos déclarations, de la nature et du montant des garanties que vous avez choisies.

Elle inclut les frais accessoires ainsi que les impôts et taxes en vigueur sur les contrats d'assurance.

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

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

À défaut de résiliation dans le délai indiqué pages 42 et 43, la nouvelle cotisation est considérée comme acceptée de votre part.

Les échéances, la souscription, la modification, la résiliation du contrat, ou la suppression d'un risque peuvent donner lieu à la perception de frais accessoires de cotisation.

### 12.4.1. Quand devez-vous payer la cotisation ?

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

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

- Si vous ne payez pas la cotisation dans les 10 jours de son échéance, nous pouvons vous adresser, à votre dernier domicile connu, une lettre de mise en demeure ; les garanties de votre contrat sont suspendues 30 jours après l'envoi de cette lettre.

- **Votre contrat peut être résilié 10 jours après l'expiration du délai de 30 jours précité et nous sommes en droit de vous réclamer la totalité de la cotisation échue.**

### 12.4.3. Comment varient les cotisations, les limites des garanties et les franchises ?

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

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

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

L'avis d'échéance indiquera la nouvelle cotisation.

À défaut de résiliation dans le délai indiqué p. 42 et 43, la nouvelle cotisation est considérée comme acceptée de votre part.

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

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

Elles varient dans la proportion constatée entre l'indice connu lors de la souscription et l'indice connu 2 mois avant le 1<sup>er</sup> jour du mois d'échéance.

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

## 12.5. Sinistre

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

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

### 12.5.2. Dans quel délai devez-vous déclarer le sinistre ?

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

### 12.5.3. Comment et à qui devez-vous déclarer le sinistre ?

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

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

■ **Vous devez nous transmettre :**

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

#### 12.5.5. Moyens de preuve

**Pour toutes les garanties, il vous appartient de prouver l'existence, l'authenticité, la valeur des biens disparus ou endommagés.**

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

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

#### 12.5.6. Documents en votre possession

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

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

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

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

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

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

#### 12.5.8. Sanctions

- Lorsque le sinistre n'est pas déclaré dans les délais prévus, vous perdez votre droit à indemnité, si nous établissons que ce retard nous a causé préjudice.  
La perte du droit à indemnité ne peut pas vous être opposée dans le cas où le retard est dû à un cas fortuit ou de force majeure.
- Si vous ne respectez pas les obligations prévues ci-avant (sauf en ce qui concerne les délais de déclarations du sinistre), nous pouvons vous réclamer une indemnité correspondant au préjudice que nous avons subi.
- Si, de mauvaise foi, vous faites de fausses déclarations sur la nature, les causes, les circonstances ou les conséquences du sinistre, vous êtes entièrement déchu de tout droit à garantie pour ce sinistre.

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

## 12.6. Modalités d'indemnisation

### 12.6.1. Principe indemnitaire

L'assurance ne garantit que la réparation des pertes que vous avez réellement subies.  
La règle proportionnelle de capitaux prévue par le Code des assurances ne s'applique pas à votre contrat.

### 12.6.2. L'indemnisation des bâtiments ou des aménagements immobiliers

#### 12.6.2.1. En cas de reconstruction ou de réparation des bâtiments

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

Cette indemnisation est due seulement si la reconstruction :

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

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

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

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

#### 12.6.2.2. En cas de non-reconstruction ou de non-réparation des bâtiments

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

### 12.6.3. Cas particuliers :

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

### 12.6.4. L'indemnisation du contenu des bâtiments assurés

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

#### 12.6.4.1. Définitions

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

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

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

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

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

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

Montant de l'indemnisation des biens situés dans les dépendances		
<p>– Pour la garantie « Vol et Vandalisme » le montant de l'indemnité est limité à 2,30 fois l'<u>indice</u>.</p> <p>– Pour toutes les autres garanties, le montant de l'indemnité est limité à 20 % du montant du capital mobilier déclaré dans nos Conditions particulières pour les garanties « Vol et Vandalisme » et « Dégâts des eaux ».</p> <p><i>Exemple : si vous avez déclaré 30 000 € de capital mobilier dans vos Conditions particulières, le montant maximum de l'indemnité sera de 6 000 €.</i></p>		

**Cas particuliers :**

- Lorsque la garantie « Effets du vent » est applicable, l'indemnisation est effectuée selon les modalités prévues pour cette garantie.
- L'indemnisation des biens situés dans les dépendances ne communiquant pas avec les pièces d'habitation.



### 12.6.5. Mode d'évaluation des dommages

L'évaluation est faite de gré à gré.

En cas de complexité technique dans l'appréciation des dommages, nous pouvons missionner un expert à nos frais. En cas de divergence avec nous sur le montant total de l'indemnité, vous avez la possibilité de faire appel à un expert de votre choix.

Dans ce cas la prise en charge de ses frais et honoraires s'effectue au titre des frais consécutifs dans leur limite prévue au contrat et sans pouvoir excéder 5 % de l'indemnité versée.

Si ces experts ne sont pas d'accord, ils font appel à un troisième et tous les 3 opèrent en commun et à la majorité des voix.

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

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

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

### 12.6.7. Versement de l'indemnité qui vous est due

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

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

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

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

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

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

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

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

#### 12.6.7.3. Qui dirige l'action en responsabilité ?

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

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

- **devant les juridictions civiles, commerciales ou administratives**, nous seuls avons la direction de la procédure et la faculté d'exercer les voies de recours dans la limite de notre garantie.

Toutefois, lorsque cette dernière est dépassée, vous avez la faculté de vous associer à notre action ;

- **devant les juridictions pénales**, nous vous proposons les services d'un avocat pour assumer votre défense. Mais vous êtes libre de refuser et d'organiser vous-même votre défense.

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

#### 12.6.7.4. Qui supporte les frais de procès ?

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

#### 12.6.7.5. Dispositions spéciales

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

#### 12.6.8. Généralités

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

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

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

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

### 12.7. Prescription

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

2° en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là. Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

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

- toute demande en justice, même en référé, tout acte d'exécution forcée ;
- toute reconnaissance par l'assureur du droit à garantie de l'assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'assuré envers l'assureur.

Elle est également interrompue :

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

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

### 12.8. En cas de réclamation

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

**Autres garanties**

AXA France  
Direction Relations Clientèle  
TSA 46 307  
95901 Cergy-Pontoise Cedex 9

<b>Assistance Pack Dépannage Pack Libradom</b>	AXA Assistance Service Gestion Relation Clientèle 6, rue André Gide 92320 Châtillon
<b>Protection Juridique</b>	AXA Protection Juridique Service Réclamation 1, place Victorien Sardou 78166 Marly-le-Roi Cedex

Votre situation sera étudiée avec le plus grand soin : un accusé réception vous sera adressé sous 8 jours et une réponse vous sera alors adressée dans un délai de 40 jours (sauf si la complexité nécessite un délai complémentaire). Si aucune solution n'a été trouvée, vous pourrez ensuite faire appel au Médiateur, en vous adressant à l'association :

La Médiation de l'Assurance  
TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09  
[www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

Ce recours est gratuit.

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

## 13. LIMITES DE GARANTIES

RÉFÉRENCE AUX ÉVÉNEMENTS ET AUX FRAIS GARANTIS	BIENS, RESPONSABILITÉS ET DOMMAGES	LIMITES DE GARANTIE PAR SINISTRE	ASSURÉS CONCERNÉS	
			PROP. COPROP.	LOCATAIRES
Incendie et événements assimilés	Bâtiments	Valeur de reconstruction à neuf (y compris frais de démolition et de déblaiement)	X	
	Mobilier personnel	Capital fixé aux Conditions particulières (dont au maximum 20 % pour le contenu des dépendances closes)	X	X
Effets du vent (TOC)	Bâtiments	Capital unique fixé aux Conditions particulières tant pour le bâtiment que pour le mobilier personnel	X	
	Mobilier personnel		X	X
Dégâts des eaux	Bâtiments	Valeur de reconstruction à neuf (y compris frais de démolition et de déblaiement)	X	
	Mobilier personnel	Capital fixé aux Conditions particulières dont : ■ au maximum 20 % pour le contenu des dépendances closes ■ objets de valeur à concurrence du montant fixé aux Conditions particulières	X	X
	Recherche de fuites	5 fois l'indice	X	X
Bris des glaces		Valeur de remplacement (sauf pour les vitraux et les panneaux solaires et photovoltaïques pour lesquels l'indemnisation est limitée à 15 fois l'indice)	X	X
Vol et Vandalisme	Détériorations immobilières	Valeur de reconstruction à neuf, (y compris frais de démolition et de déblaiement)	X	
	Détériorations mobilières	Comprises dans le capital mobilier ci-dessous	X	X
	Mobilier personnel	Capital fixé aux Conditions particulières dont : ■ contenu des dépendances closes communiquant pas avec les pièces d'habitation 2,30 fois l'indice ■ objets de valeur à concurrence du montant fixé aux Conditions particulières	X	X
Frais consécutifs		Montant prévu aux Conditions particulières	X	X
Perte de loyers		Subie par le propriétaire, limitée à 2 années	X	
Catastrophes naturelles	Bâtiments	Valeur de reconstruction à neuf (y compris frais de démolition et de déblaiement).	X	
	Mobilier personnel	Capital fixé aux Conditions particulières (dont au maximum 20 % pour le contenu des dépendances closes)	X	X
Séjour - Voyage	Mobilier personnel	10 % du capital fixé aux Conditions particulières pour les garanties vol et dégâts des eaux	X	X
Responsabilité Vie Privée et Responsabilité du fait des bâtiments assurés	Dommages corporels	20 000 000 € (non indexés)	X	X
	Dommages matériels et immatériels	1 500 fois l'indice dont 300 fois l'indice en dommages immatériels. 300 fois l'indice pour les dommages matériels et immatériels causés aux biens confiés lors de stages d'études rémunérés ou non	X	X
Responsabilité entre les membres de la famille <sup>(1)</sup>	Dommages corporels	460 fois l'indice	X	X
Responsabilité en votre qualité : <sup>(1)</sup> ■ d'occupant : - au domicile - en séjour voyage ■ de non-occupant	Responsabilité locative	20 000 000 € (non indexés)		X
	Recours des voisins et des tiers ou des locataires	3 100 fois l'indice avec un maximum de 300 fois l'indice sur dommages immatériels	X	X
Responsabilité Fête familiale <sup>(1)</sup>		550 fois l'indice	X	X
Défense Recours		30 fois l'indice. Les recours doivent être d'un montant supérieur à 0,50 fois l'indice	X	X

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

## 14. FRANCHISES

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

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

Événements garantis Options souscrites	Franchise applicable	Modalités d'application de la franchise
Effets du vent (TOC)	10 % du montant des dommages avec un minimum de 0,75 indice	La franchise n'est pas rachetable
Catastrophes naturelles	Franchises légales (voir détails ci-dessous)	
Dommages aux appareils électriques	Franchise générale du contrat	
Rééquipement à neuf étendu	Franchise de l'événement à l'origine du sinistre ou franchise générale du contrat	
Bris accidentel du matériel audiovisuel et informatique de moins de 2 ans		
Objets de loisirs		
Bagages en tous lieux		

### 14.2. Franchises légales applicables pour la garantie Catastrophes naturelles

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

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

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

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

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

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

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

## 15. CONVENTION D'UTILISATION DES SERVICES NUMÉRIQUES

---

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

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

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

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

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

### Article 1 - Définitions

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

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

## Article 2 - Acceptation de la relation électronique

### 2.1. Choix d'une souscription électronique

Le choix d'une souscription électronique peut vous être proposé :

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

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

### 2.2. Choix de la relation électronique

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

### 2.3. Retour à une relation par échanges papier

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

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

## Article 3 - Vos engagements

### 3.1. Pour utiliser les Services numériques

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

### 3.2. Pour vous connecter à votre Espace Client

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

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

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

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

Ainsi, vous vous engagez :

- en cas de changement de numéro de mobile ou d'adresse e-mail, à nous en informer au plus vite en modifiant vos coordonnées personnelles à partir de votre Espace Client ou en vous rapprochant de votre conseiller,
- à consulter régulièrement la boîte de messagerie correspondant votre adresse e-mail,

- à configurer votre messagerie électronique de façon à ce que les e-mails que nous vous adressons ou qui vous sont adressés par le(s) Tiers de confiance ne puissent pas être considérés comme des e-mails indésirables (SPAM),
- à vérifier régulièrement vos e-mails indésirables afin de vous assurer que des e-mails liés à la gestion et à l'exécution de votre contrat n'y figurent pas et s'ils y figurent à en prendre connaissance.

## Article 4 - Processus de souscription électronique

Vous pouvez souscrire votre contrat électroniquement :

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

### 4.1. Étape 1 : Renseignements des informations vous concernant

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

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

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

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

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

### 4.2. Étape 2 : Présentation des documents

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

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

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

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

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

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

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

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



## Article 5 - Signature électronique de documents

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

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

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

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

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

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

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

### 5.2. Remise de vos documents originaux signés

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

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

## Article 6 - Relation électronique

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

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

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

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

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

Les Documents réglementaires mis à disposition par le Service E-document sont imprimables et téléchargeables au format PDF ce qui confère au support ainsi communiqué un caractère intègre et durable. Vous vous engagez soit à imprimer lesdits Documents réglementaires et à les conserver ; soit à télécharger lesdits documents et à procéder à leur enregistrement. Ces Documents réglementaires seront accessibles en ligne pendant un délai minimum de 2 ans à compter de la date de leur première mise en ligne.

## Article 7 - Moyens de preuve

Vous reconnaissez :

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

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

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

## Article 8 - Archivage des documents

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

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

## Article 9 - Données à caractère personnel

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

## 16. LEXIQUE

---

### Affaire

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

### Aménagement immobilier

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

### Animal domestique

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

### Année d'assurance

Période comprise entre 2 échéances principales de cotisation.

### Appareil à effet d'eau

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

### Assuré

Vous-même en tant que souscripteur de ce contrat d'assurance et votre entourage.

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

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

### Avocat postulant

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

### Ayant droit

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

### Bâtiments

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

### BBG

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

- Le produit blanc est un produit utile, voire indispensable tels que le réfrigérateur, le lave-vaisselle, appareil de cuisson, la machine à laver.
- Le produit brun est un produit de loisir tels que la télévision, la Chaîne HiFi, le lecteur DVD.
- Le produit gris désigne l'ensemble des équipements informatiques tels que les ordinateurs fixes ou portables, les imprimantes, les scanners.

### Biens confiés

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

### Consignation pénale

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

### Convention d'honoraires

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

### Dépendances

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

Ces bâtiments doivent répondre aux conditions suivantes :

- à usage autre que d'habitation,
- sous toiture distincte ou non,
- situés ni au-dessus ni au-dessous des pièces d'habitation.

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

Ces locaux à l'exception des garages doivent être situés au lieu d'assurance.

### Dépendances non closes

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

### Dépendances en matériaux durs

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

### Dépendances : toitures en matériaux durs

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

### Dépens

Part des frais engendrés par un procès mis à la charge de l'une des parties qui est le plus souvent la perdante et dont le montant fait l'objet d'une tarification par voie réglementaire (notamment émoluments des officiers publics ou ministériels, indemnités des témoins), ou par décision judiciaire (rémunération des experts et techniciens).

## Dom

Martinique, Guadeloupe, Guyane, Réunion.

## Dommmages corporels

Toute atteinte à l'intégrité physique des personnes.

## Dommmages matériels

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

## Dommmages immatériels

Tout préjudice pécuniaire consécutif à un dommmage corporel ou matériel garanti.

## Entourage

Il s'agit :

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

## Espèces, titres et valeurs

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

## Frais irrépétibles

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

## Franchise

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

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

## Habitation garantie

Lieu tel qu'il est défini aux Conditions particulières que vous occupez et que vous ne donnez pas en location ou en sous-location. Sont également visées les dépendances telles qu'elles sont définies aux Conditions générales.

## Indice

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

## Intérêts en jeu

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

## Jouet

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

## Légitime défense

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

## Lieu d'assurance

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

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

## Objets de valeur

■ Les bijoux, les montres, les pierres précieuses, les pierres fines, les perles, les objets en métal précieux massif (or, argent, vermeil et platine).

Lorsque ces objets ont une valeur unitaire supérieure à 0,45 indice.

■ Les pendules, les sculptures, les vases, les tableaux, les dessins d'art, les tapisseries, les tapis, les objets en ivoire et en pierres fines, les armes anciennes, les livres rares et les fourrures.

Lorsque ces objets ont une valeur unitaire supérieure à 3 indices.

■ Les collections de toutes natures lorsque leur valeur totale est supérieure à 3 indices.

## Période d'inhabitation

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

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

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

## Pièces principales

■ Toute pièce d'habitation de plus de 6 m<sup>2</sup> et jusqu'à 40 m<sup>2</sup> autre que les cuisines, entrées, sanitaires, salles de bains, couloirs.

■ Les pièces de plus de 40 m<sup>2</sup> sont comptées pour autant de pièces qu'il existe de tranches ou de fraction de tranche de 40 m<sup>2</sup>.

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

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

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

## Plafond de garantie

Somme maximale correspondant aux frais que nous prenons en charge.

## Préjudice économique

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

## Sinistre

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

## Surface des dépendances

C'est la superficie au sol, y compris l'épaisseur des murs.  
Une imprécision de 10 % est tolérée pour le calcul de cette surface.

## Surface habitable

C'est la superficie (non compris l'épaisseur des murs) de tous les niveaux habitables.  
Une imprécision de 10 % est tolérée pour le calcul de cette surface.

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

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

## Stage d'étude

Période d'études pratiques ou période d'études pendant laquelle une personne exerce une activité temporaire dans une entreprise en vue de sa formation et faisant l'objet d'une convention de stage à l'exclusion des stages d'études effectués dans le cadre d'un contrat de travail tels que les contrats d'apprentissage ou les contrats d'alternance.

## Tiers

Personne qui n'est pas définie comme une personne assurée.

## Valeur à neuf

Valeur d'un bien neuf de nature, qualités et performances comparables, sans application d'abattement lié à la vétusté.

## Valeur vénale

Le prix du marché auquel le bien assuré peut être vendu au jour du sinistre.

## Vétusté

Le pourcentage de dépréciation résultant de l'usage ou de l'ancienneté du bien.

Votre interlocuteur AXA



Retrouvez l'ensemble de vos services  
et documents contractuels  
sur **Mon AXA** via [axa.fr](https://www.axa.fr)

**AXA** vous répond sur :



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

Cette offre appartient à la gamme « Assurance citoyenne ». Par cette démarche, AXA s'engage à plus de confiance, plus de prévention, plus de solidarité, plus d'engagement pour l'environnement, et incite chacun à adopter un comportement plus responsable. Pour en savoir plus sur les atouts citoyens de cette offre, rendez-vous sur [axa.fr](https://www.axa.fr)







# Conditions générales Assistance DOM

Mai 2018

Pour bénéficier de l'ensemble des garanties ci-après énumérées, il est impératif de contacter, préalablement à toute intervention, le service d'assistance lors de l'incident par téléphone ou par télécopie, afin d'obtenir un numéro de dossier qui seul justifiera une prise en charge.

## SOMMAIRE

---

Chapitre	Page	Article
<b>1. Assistance aux personnes</b>	2	1.1. Comment bénéficiaire des prestations
	2	1.2. Les prestations
<b>2. Assistance technique aux véhicules</b>	7	2.1. Comment bénéficiaire des prestations
	7	2.2. Les prestations
<b>3. Conditions d'application - Exclusions</b>	9	3.1. Conditions d'intervention
	9	3.2. Nullité
	9	3.3. Responsabilité
	9	3.4. Circonstances exceptionnelles
	10	3.5. Exclusions générales
	10	3.6. Exclusions assistance voyage et juridique à l'étranger
	10	3.7. Exclusions médicales
	11	3.8. Exclusions techniques
	11	3.9. En cas de réclamation
<b>4. Cadre juridique</b>	12	4.1. Subrogation
	12	4.2. Prescription
	12	4.3. Attribution de juridiction

---

## 1. ASSISTANCE AUX PERSONNES

---

### 1.1. Comment bénéficiaire des prestations

**Téléphone** : 01 55 92 26 95

**Télécopie** : 01 55 92 40 60

- Tout titulaire d'un contrat d'assurance AUTO-MOTO, Habitation ou Scolaire, souscrits auprès d'AXA résidant dans un département ou territoire d'outre-mer son conjoint ou concubin notoire, ses ascendants au 1<sup>er</sup> degré vivant sous le même toit, ses descendants à charge au sens fiscal du terme, ou vivant sous le même toit, voyageant ensemble ou séparément, bénéficient automatiquement des prestations d'assistance aux personnes.
- Les prestations d'assistance destinées aux personnes sont acquises en dehors du département d'Outre Mer, lieu du domicile principal du titulaire du contrat, et pour le monde entier.
- Les séjours et voyages supérieurs à 90 jours consécutifs ne sont pas couverts par la présente convention d'assistance.

### 1.2. Les prestations

#### 1.2.1. Assistance médicale

##### **Domaine d'intervention**

En cas de maladie imprévisible ou d'accident corporel survenant à un bénéficiaire, dès le premier appel, l'équipe médicale d'assistance se met, le cas échéant, en rapport avec le médecin traitant sur place afin d'intervenir dans les conditions les mieux adaptées à l'état du malade ou du blessé.

Dans tous les cas, l'organisation des premiers secours est à la charge des autorités locales. Les frais correspondants ne sont pas remboursés par AXA Assistance.

##### **Rapatriement sanitaire/transport médical**

Lorsque l'équipe médicale d'assistance décide du transport du bénéficiaire vers un autre centre médical mieux équipé ou plus spécialisé ou vers le centre médical le plus proche du domicile dans un département ou territoire d'outre-mer, et si l'état médical du bénéficiaire le permet, le service d'assistance organise et prend en charge l'évacuation selon la gravité du cas par :

- train 1<sup>re</sup> classe, couchette ou wagon-lit,
- véhicule sanitaire léger,
- ambulance,
- avion de ligne régulière, classe économique,
- avion sanitaire.

Si le contexte médical l'impose, après rapatriement, le service assistance organise et prend en charge le transport médicalisé du bénéficiaire en état de quitter le centre médical se trouvant en dehors de son secteur hospitalier jusqu'à son domicile en France, et ce, par les moyens les plus appropriés selon la décision des médecins du service assistance.

La décision du transport et des moyens à mettre en œuvre est prise par les médecins du service assistance en fonction des seuls impératifs techniques et médicaux.

Aucun transfert ne peut être effectué sans l'accord préalable de l'intéressé ou d'un membre de sa famille, exception faite des états comateux nécessitant un transfert d'urgence.

Tout refus de la solution proposée par la Direction Médicale du service assistance en collaboration avec les différents médecins concertés, entraîne l'annulation de la garantie d'assistance aux personnes.

En cas de rapatriement ou de transport, le service assistance peut demander au bénéficiaire d'utiliser son titre de transport si ce dernier peut être modifié. Dans le cas contraire, et lorsque le service assistance a pris en charge le retour, le bénéficiaire doit impérativement lui remettre le remboursement du titre de transport non utilisé qu'il devra obtenir dans un délai de 2 mois.

### **Prolongations de séjour**

Suite à une hospitalisation et/ou dans l'attente d'un rapatriement, si l'état du bénéficiaire ou si les circonstances l'exigent, le service assistance prend en charge les frais de prolongation de séjour à l'hôtel (chambre et petit-déjeuner), à concurrence de 60 € TTC par jour et par bénéficiaire, dans la limite de 458 € TTC, et après accord des médecins du service assistance.

### **Intervention d'un médecin sur place**

Si l'état du bénéficiaire ou si les circonstances l'exigent, le service assistance envoie un médecin ou une équipe médicale afin de mieux juger des mesures à prendre et de les organiser.

### **Remboursement des frais médicaux à l'étranger**

En application de la législation en vigueur, ces remboursements de frais n'interviennent qu'en complément des remboursements obtenus par le bénéficiaire (ou ses ayants droit) auprès de la Sécurité sociale et de tout autre organisme de prévoyance auquel il est affilié (mutuelle ou autre).

Le remboursement des frais médicaux à l'étranger étant une garantie complémentaire, elle ne s'applique pas lorsque le bénéficiaire ne relève d'aucun régime de prévoyance.

Le paiement complémentaire de ces frais n'est fait par le service assistance au bénéficiaire à son retour dans le département ou territoire d'outre-mer de sa résidence principale, qu'après recours aux organismes prévus au paragraphe précédent, sur présentation de toutes pièces justificatives originales.

Le service assistance rembourse à chaque bénéficiaire, sous déduction d'une franchise de 23 € TTC, les frais suivants, à hauteur de 7 623 € TTC (ces dispositions concernent les frais engagés à la suite d'un accident ou d'une maladie ayant un caractère imprévisible, survenu pendant la durée de validité de l'abonnement ; elles ne concernent pas les frais médicaux engagés pour un traitement prescrit avant le départ de son département ou territoire d'outre-mer de résidence ou nécessitant un contrôle médical régulier) :

- frais médicaux et d'hospitalisation,
- médicaments prescrits par un médecin ou chirurgien,
- soins dentaires urgents à concurrence de 77 € TTC,
- frais d'ambulance sur place ordonnés par un médecin, trajet local, autres que ceux de premier secours.

Le montant de la garantie des frais médicaux est porté à 76 225 € TTC pour les bénéficiaires se trouvant dans les pays situés sur les continents Amérique, Asie et Océanie, et jugés intransportables par avion de ligne régulière par l'équipe médicale du service assistance.

### **Avance des frais médicaux à l'étranger**

Si le bénéficiaire est hospitalisé, le service assistance peut procéder à l'avance des frais d'hospitalisation ou à un règlement direct au centre hospitalier à l'étranger dans la limite du montant garanti.

Si le service assistance procède à l'avance des frais d'hospitalisation ou à un règlement direct, le bénéficiaire s'engage dans un délai d'1 mois suivant la réception des factures à effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès de la Sécurité sociale ou tout autre organisme de prévoyance auquel il est affilié (mutuelle ou autre) et à reverser à AXA Assistance le montant des sommes recouvrées. L'avance des frais médicaux à l'étranger relevant d'une garantie complémentaire, lorsque le bénéficiaire ne relève d'aucun régime de prévoyance, il s'engage, dans un délai d'1 mois suivant la réception des factures, à rembourser au service assistance la totalité des sommes avancées.

### **Remboursement des frais de secours sur piste**

En cas d'accident sur une piste de ski, le service assistance rembourse au bénéficiaire, sur présentation d'un justificatif original, les frais de secours sur piste du lieu de l'accident jusqu'au centre de soins le plus proche, et ce dans la limite de 305 € TTC.

Toute intervention venant à la suite d'un secours sur piste doit, pour être prise en charge par le service assistance, bénéficier de l'accord de ce dernier, exception faite des transferts vers un centre hospitalier effectués alors que le bénéficiaire n'est pas consulté ou en état de contacter le service assistance.

### **Envoi de médicaments**

Lorsque le bénéficiaire est en déplacement hors de métropole ou de son département ou territoire d'outre-mer de résidence, le service assistance recherche en métropole ou dans les départements et territoires d'outre-mer les médicaments indispensables prescrits par le médecin traitant habituel ou leurs équivalents introuvables sur place, et les expédie dans les plus brefs délais sous réserve de disponibilités, des contraintes locales, et disponibilités des moyens de transport.

Cette prestation est garantie pour les demandes ponctuelles mais ne peut être garantie dans le cadre de traitements de longue durée qui nécessiteraient des envois réguliers ou d'une demande de vaccin. Seuls les frais de recherche, de contrôle, d'emballage, d'expédition et de transport sont pris en charge par le service assistance. Le coût des médicaments est à la charge du bénéficiaire.

Le bénéficiaire s'engage à rembourser au service assistance le prix des médicaments majoré des frais éventuels de dédouanement, dans un délai maximum de 30 jours calculé à partir de la date d'expédition.

## **1.2.2. Assistance transport**

### **Retour des bénéficiaires accompagnant le rapatrié**

Lorsqu'un bénéficiaire est pris en charge par le service assistance, dans les conditions définies au chapitre « Rapatriement sanitaire/transport médical » ou « Rapatriement du corps en cas de décès », le service assistance organise et prend en charge le retour par train première classe ou avion classe économique d'un ou des bénéficiaires accompagnant le rapatrié.

En cas de rapatriement ou de transport, le service assistance peut demander aux bénéficiaires d'utiliser leur titre de transport si ce dernier peut être modifié. Dans le cas contraire, et lorsque le service assistance a pris en charge le retour, les bénéficiaires doivent impérativement lui remettre le remboursement du titre de transport non utilisé qu'ils devront obtenir dans un délai de 2 mois.

### **Mise à disposition d'un billet aller-retour pour un proche**

Si l'état du malade ou du blessé ne permet pas ou ne nécessite pas son rapatriement et si l'hospitalisation locale doit être supérieure à 10 jours consécutifs, et s'il n'est pas accompagné d'un parent proche (conjoint, père, mère, grands-parents, enfants majeurs), le service assistance met à la disposition d'une personne proche du bénéficiaire et demeurant en métropole ou dans le département

ou territoire d'outre-mer de résidence un billet aller-retour en avion classe économique ou en train première classe, pour se rendre sur place.

Le service assistance prend également en charge les frais d'hébergement du proche du bénéficiaire pendant dix nuitées maximum, à raison de 60 € TTC (chambre et petit-déjeuner) par nuit pour une seule personne.

Le service assistance peut prendre en charge, dans les mêmes conditions, ces frais d'hébergement pour un proche voyageant avec le bénéficiaire et restant à son chevet. La durée de la prise en charge de ces frais ne peut en aucun cas être supérieure à la durée d'hospitalisation du bénéficiaire.

En cas de décès du bénéficiaire, le service assistance prend en charge un billet aller-retour pour un membre de la famille qui se rendrait sur place pour la reconnaissance du décédé ou son inhumation sur place. Dans ce cas, le service assistance prend en charge frais d'hôtel pendant 2 nuitées, à raison de 60 € TTC par nuit (chambre et petit-déjeuner). Cette prestation ne peut être mise en œuvre que si le bénéficiaire est seul sur place avant son décès.

Le service assistance prend en charge les frais de transport et d'hôtel (chambre plus petit-déjeuner) à l'exception de tout autre frais.

### **Rapatriement du corps en cas de décès**

En cas de décès du bénéficiaire, le service assistance organise et prend en charge le transport de la dépouille mortelle jusqu'au lieu d'inhumation en métropole ou dans le département ou le territoire d'outre-mer du bénéficiaire. Le service assistance prend également en charge le coût du cercueil, lié au transport organisé par l'assistance, à hauteur de 763 € TTC maximum.

Tous les autres frais, notamment ceux de cérémonie, d'obsèques, d'incinération, d'inhumation et de convois locaux ne sont pas pris en charge.

Le choix des sociétés intervenant dans le processus de rapatriement (pompes funèbres, transporteurs, etc.) est du ressort exclusif du service assistance.

### **Retour anticipé en cas de décès d'un parent ou d'hospitalisation supérieure à 10 jours**

Lorsqu'un bénéficiaire est en voyage, en cas de décès ou d'hospitalisation supérieure à 10 jours de l'une des personnes suivantes : père, mère, beaux-parents, conjoint, concubin, enfant, frère, sœur, grands-parents, petits-enfants, demeurant dans le département ou territoire d'outre-mer de résidence principale, le service assistance met à la disposition du bénéficiaire et des enfants mineurs qui l'accompagnent éventuellement, un titre de transport aller-retour en avion classe économique ou en train de première classe, pour assister aux obsèques, au lieu d'inhumation dans le territoire d'outre-mer de résidence ou lui rendre visite en cas d'hospitalisation. Cette garantie ne s'applique que lorsque l'hospitalisation ou le décès est postérieur à la date de départ du bénéficiaire.

### **Accompagnement des enfants de moins de 16 ans**

Si la ou les personnes accompagnant les enfants de moins de 16 ans se trouvent dans l'impossibilité de s'occuper d'eux par suite de maladie soudaine et imprévisible, d'accident, de décès, le service assistance organise et met à la disposition d'une personne demeurant dans le département ou le territoire d'outre-mer de résidence principale du bénéficiaire, et désignée par la famille, un billet aller-retour en avion classe économique ou en train première classe, pour aller chercher les enfants et les ramener à leur domicile.

Dans le cas où il est impossible de joindre une des personnes mentionnées ci-dessus ou si celles-ci sont dans l'impossibilité d'effectuer le voyage, le service assistance envoie une hôtesse pour prendre les enfants en charge et les ramener à la garde de la personne désignée par le bénéficiaire, ou les ayants droit.

### 1.2.3. Assistance voyage et juridique à l'étranger

#### **Assistance juridique**

Si un bénéficiaire est incarcéré ou menacé de l'être à la suite d'un accident de la circulation, le service assistance désigne un homme de loi et prend en charge ses honoraires à concurrence de 1 525 € TTC.

#### **Avance de la caution pénale**

Si, à la suite d'un accident de la circulation, un bénéficiaire est incarcéré ou menacé de l'être, le service assistance fait l'avance de la caution pénale à concurrence de 11 434 € TTC. Le service assistance accorde au bénéficiaire, pour le remboursement de cette somme, un délai de 3 mois, à compter du jour de l'avance.

Si cette caution est remboursée avant ce délai par les autorités du pays, elle devra aussitôt être restituée au service assistance.

Si le bénéficiaire cité devant le tribunal ne se présente pas, le service assistance exigera immédiatement le remboursement de la caution qu'elle n'aura pas pu récupérer du fait de la non-présentation de celui-ci. Des poursuites pourront être engagées si le remboursement de la caution n'est pas effectué dans le délai prévu.

#### **Avance de fonds**

En cas de perte ou de vol d'effets personnels (titres de paiement, documents d'identité, bagages), déclaré aux autorités de police locales, le service assistance peut procéder à une avance en devises à concurrence de 763 € TTC, contre un chèque de paiement d'un montant équivalent en francs français, pour permettre au bénéficiaire de faire face aux dépenses indispensables.

#### **Assistance retour**

En cas de perte ou de vol d'un titre de transport, après déclaration aux autorités locales, le service assistance met tout en œuvre pour faire parvenir, sur caution déposée sur l'île, lieu du domicile principal, un titre de transport non négociable dont il est fait l'avance. Si nécessaire et dans la limite de la caution, le service assistance effectue directement l'avance des frais d'hôtel à l'étranger.

En cas de perte ou de vol des papiers d'identité nécessaires au retour au domicile, après déclaration aux autorités locales, le service assistance met tout en œuvre pour aider le bénéficiaire dans ses démarches.



## 2. ASSISTANCE TECHNIQUE AUX VÉHICULES

---

### 2.1. Comment bénéficier des prestations

Le numéro de téléphone est indiqué aux Conditions particulières du présent contrat.

#### 2.1.1. Bénéficiaires

Le conducteur et toutes les personnes transportées à bord du véhicule garanti (membres ou non de la famille) ayant leur domicile dans un département ou territoire d'outre-mer, dans la limite du nombre de places prévues par le constructeur, bénéficient de l'assistance aux personnes et des prestations d'assistance technique, si mention en est faite aux Conditions particulières du contrat automobile, moto ou contrat d'assistance.

#### 2.1.2. Véhicule garanti

Le véhicule de première catégorie (PTAC jusqu'à 3,5 tonnes inclus), ainsi que la moto (avec ou sans side-car) d'une cylindrée supérieure à 49,9 cm<sup>3</sup> immatriculé dans un département ou territoire d'outre-mer, et désigné aux Conditions particulières du contrat automobile ou assistance.

Est également couverte la remorque ou la caravane lorsqu'elle est tractée par ce véhicule et lorsque le poids total autorisé en charge est inférieur ou égal à 3,5 tonnes.

**Sont exclus les véhicules dont le poids total autorisé en charge est de plus de 3,5 tonnes, les tricycles, ainsi que les véhicules affectés au transport public de voyageurs ou de marchandises.**

Après remorquage, la garde et/ou le réacheminement des animaux, marchandises ou bateaux transportés ne sont ni organisés ni pris en charge par le service assistance.

#### 2.1.3. Les prestations s'exercent sans franchise kilométrique

Sur le département ou le territoire de résidence principale :

- en cas de panne du véhicule,
- en cas d'accident, incendie, tentative de vol ou vol du véhicule,
- en cas de catastrophe naturelle faisant l'objet d'un décret.

#### 2.1.4. Les séjours et voyages supérieurs à 90 jours

Consécutifs ne sont pas couverts par la présente convention d'assistance.

### 2.2. Les prestations

#### Domaine d'intervention

Le service assistance intervient en cas de panne, d'accident, d'incendie, de crevaison d'un pneumatique, d'erreur de carburant, de perte, bris ou vol de clés, de tentative de vol ou vol du véhicule couvert déclaré aux autorités locales et lorsque le véhicule volé a été retrouvé.

### **Dépannage - Remorquage**

Le service assistance organise et prend en charge, à concurrence de 153 € TTC, le dépannage ou le remorquage du lieu d'immobilisation jusqu'au lieu de garage le plus proche de l'incident.

### **Poursuite du voyage ou retour au domicile**

Si le véhicule n'est pas réparable le jour même, le service assistance peut :

- soit prendre en charge, les frais de taxi entraînés par le transport des bénéficiaires vers une destination de leur choix dans un rayon de 100 km,
- soit mettre à la disposition des bénéficiaires et prendre en charge un véhicule de location dans la limite de 72 heures (véhicule de catégorie A) ; au titre de cette prestation, les bénéficiaires peuvent transporter avec eux un volume de bagages ne changeant pas la nature ni l'importance du moyen de transport proposé, afin de leur permettre de regagner leur domicile ou de parvenir à leur lieu de destination situé sur le département ou le territoire de résidence principale.

## 3. CONDITIONS D'APPLICATION - EXCLUSIONS

---

### 3.1. Conditions d'intervention

L'organisation par le bénéficiaire ou par son entourage de l'une des assistances énoncées ci-dessus ne peut donner lieu à un remboursement que si le service assistance a été prévenu de cette procédure et a donné son accord exprès en communiquant au bénéficiaire un numéro de dossier. Dans ce cas, les frais sont remboursés sur justificatifs et dans la limite de ceux qui auraient été engagés par le service assistance si celui-ci avait lui-même organisé le service.

Dans le cas d'une demande de prestation non contractuelle, le service assistance met à la disposition du bénéficiaire les moyens matériels et humains dont elle dispose afin d'organiser le service. L'intégralité des coûts reste à la charge du bénéficiaire.

Dans tous les cas, le choix des prestataires et moyens de transport incombe au service assistance.

### 3.2. Nullité

Le non-respect des obligations du souscripteur ou du bénéficiaire envers le service assistance en matière de déclaration des éléments d'information susceptibles de mettre en œuvre les garanties prévues à la convention entraîne la nullité de nos engagements et la déchéance des droits prévus à ladite convention. Les prestations non utilisées pendant la période de validité des garanties excluent toute indemnité compensatoire.

Toute fraude, falsification ou faux témoignage entraînera automatiquement la nullité de l'abonnement.

### 3.3. Responsabilité

Le service assistance ne peut être tenu pour responsable d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial, subi par un bénéficiaire à la suite d'une opération d'assistance.

### 3.4. Circonstances exceptionnelles

Le service assistance s'engage à mobiliser tous les moyens d'action dont il dispose pour effectuer l'ensemble des prestations d'assistance prévues dans l'abonnement.

#### **CEPENDANT, LE SERVICE ASSISTANCE NE POURRA ÊTRE TENU POUR RESPONSABLE NI DE LA NON-EXÉCUTION, NI DES RETARDS PROVOQUÉS PAR :**

- la guerre civile ou étrangère déclarée ou non,
- la mobilisation générale,
- le réquisition des hommes et du matériel par les autorités,
- tous les actes de sabotage ou de terrorisme commis dans le cadre d'actions concertées,
- les conflits sociaux tels que grèves, émeutes, mouvements populaires, lock-out,
- la restriction à la libre circulation des biens et des personnes,
- les cataclysmes naturels, sauf catastrophes naturelles ayant fait l'objet d'un décret,
- les effets de la radioactivité,
- tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat.

### 3.5. Exclusions générales

**NE SONT PAS PRIS EN CHARGE :**

- les frais de restauration,
- les frais de carburant, péage, traversée en bateau,
- les frais de taxis sauf ceux prévus explicitement dans la convention d'assistance,
- les frais de douane sauf ceux ayant fait l'objet d'un accord préalable du service assistance,
- les frais relatifs à la perte ou au vol de titres de transport, papiers d'identité, papiers divers et bagages,
- les dommages provoqués intentionnellement par les bénéficiaires,
- les accidents liés à la participation à des compétitions sportives et à leurs essais,
- les frais de recherche en mer et en montagne,
- tout autre frais non prévu au titre des garanties accordées.

### 3.6. Exclusions assistance voyage et juridique à l'étranger

**NE SONT PAS GARANTIS :**

- le montant des condamnations et de leurs conséquences,
- le bénéficiaire s'il était au moment des faits sous l'emprise d'alcool et/ou de stupéfiant selon la législation locale applicable,
- le bénéficiaire s'il commet un acte répréhensible délibéré,
- le bénéficiaire s'il saisit un mandataire ou une juridiction sans l'accord du service assistance, sauf mesures conservatoires justifiées.

### 3.7. Exclusions médicales

**NE DONNENT PAS LIEU À L'INTERVENTION DU SERVICE ASSISTANCE :**

- les affections bénignes traitables sur place,
- les affections en cours de traitement et les états de convalescence non consolidés,
- les contrôles et/ou traitements d'une affection qui ont été programmés avant le départ du domicile sur le lieu du séjour,
- les examens au titre d'un dépistage (prévention, check-up, amniocentèses),
- les affections psychiatriques, les syndromes dépressifs et leurs conséquences,
- les conséquences de l'usage d'alcool,
- les conséquences de l'usage de drogue ou de stupéfiants non prescrits médicalement,
- les tentatives de suicide et leurs complications.

**NE SONT PAS PRIS EN CHARGE :**

- les interventions d'ordre esthétique et les frais de prothèse en général,
- les frais de cure thermale, séjours en maison de repos, les frais de rééducation,
- les frais médicaux engagés en France métropolitaine, Principauté de Monaco et Andorre,
- les frais de lunettes ou de lentilles,
- les frais médicaux inférieurs à 23 € TTC.

Néanmoins, le bénéficiaire peut demander au service assistance d'organiser le rapatriement et les frais engagés sont alors supportés par lui.

Seule l'équipe médicale du service assistance peut accepter ou non le rapatriement.

### 3.7.1. Pour bénéficier des prestations de son régime de prévoyance

Le bénéficiaire doit faire le nécessaire avant son départ à l'étranger pour se munir d'un formulaire E 111 ou de tout autre formulaire offrant des garanties similaires. Ces documents sont délivrés par les caisses d'assurance maladie des bénéficiaires.

## 3.8. Exclusions techniques

### **NE DONNENT PAS LIEU À UNE INTERVENTION D'AXA ASSISTANCE, NI AU REMBOURSEMENT :**

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

### **NE SONT PAS REMBOURSÉS :**

- les frais de réparations des véhicules.

## 3.9. En cas de réclamation

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

AXA Assistance  
Service Gestion Relation Clientèle  
6, rue André Gide  
92320 Châtillon

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

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

La Médiation de l'Assurance  
TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09  
mediation-assurance.org

Ce recours est gratuit.

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

## 4. CADRE JURIDIQUE

---

### 4.1. Subrogation

Toute personne bénéficiant des prestations dans la présente convention subroge le service assistance dans ses droits et obligations contre tout tiers responsable à concurrence des sommes prises en charge au titre des prestations.

### 4.2. Prescription

Toutes actions dérivant de la présente convention sont prescrites dans un délai de 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

### 4.3. Attribution de juridiction

Toute contestation qui pourra s'élever concernant l'exécution de la présente convention sera portée devant le tribunal compétent. Toutefois, les parties auront la faculté de se soumettre à un arbitrage.

Votre interlocuteur AXA



Votre Espace Client **Mon AXA**

Retrouvez l'ensemble de vos services  
en ligne sur **Mon AXA** via [axa.fr](http://axa.fr)

**AXA** vous répond sur :



**AXA France IARD**, S.A. au capital de 214 799 030 € - 722 057 460 RCS Nanterre • **AXA Assurances IARD Mutuelle**. Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes contre l'incendie, les accidents et risques divers - Siren 775 699 309. Sièges sociaux : 313, Terrasses de l'Arche 92727 Nanterre Cedex. • **Juridica**, S.A. au capital de 14 627 854,68 € - 572 079 150 RCS Versailles - Siège social : 1, place Victorien Sardou - 78160 Marly le Roi • **AXA Corporate Solutions Assurance**, S.A. au capital de 190 069 080 € - 399 227 354 RCS Paris. Siège social : 4, rue Jules Lefebvre - 75009 Paris • **AXA Assistance France Assistance**. Société anonyme de droit français au capital de 51 275 660 €, immatriculée au registre du commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 451 392 724 et dont le siège social est situé 6, rue André Gide - 92320 Châtillon. **Entreprises régies par le Code des assurances.**

