

Habitation

# Allianz Habitation

Dispositions Générales



**Assurance Allianz**

Avec vous de A à Z

**Allianz** 





# Nous vous remercions d'avoir choisi le contrat Allianz Habitation

## Votre contrat se compose :

- 1 des présentes **Dispositions Générales** qui regroupent l'ensemble des règles communes à tous les contrats ; elles définissent la nature et l'étendue de vos garanties et de vos prestations d'assistance.

Pour que tout soit clair entre nous, elles incluent également un lexique **Principales définitions** regroupant la définition des principaux termes indispensables à la bonne compréhension du contrat.

- 2 des **Dispositions Particulières** qui précisent la date d'effet de votre contrat, vos déclarations ainsi que les garanties que vous avez choisies, les clauses d'adaptation, et qui prévalent sur les Dispositions Générales en cas de contradiction entre elles. Chaque garantie, option, renfort de garanties vous est acquise si vous en avez fait expressément le choix aux Dispositions Particulières.
- 3 et éventuellement des **annexes** dont mention est faite aux Dispositions Particulières définissant des garanties spécifiques.





<b>1. Principales définitions</b>	<b>5</b>
<b>2. Les biens assurés pour les garanties « Dommages aux biens »</b>	<b>10</b>
2.1 Votre habitation désignée aux Dispositions Particulières de votre contrat	10
2.2 Le contenu de votre habitation	10
<b>3. Les garanties</b>	<b>11</b>
3.1 Les garanties « Dommages aux biens »	11
3.2 Les frais complémentaires	16
3.3 Les garanties « Responsabilité Civile »	17
3.4 L'assistance	22
<b>4. Les options répondant à vos besoins spécifiques</b>	<b>28</b>
4.1 Dommages électriques	28
4.2 Solutions Panne	28
4.3 Protection juridique	32
4.4 Installations extérieures	40
4.5 Piscine	41
4.6 Énergies renouvelables	42
4.7 Assistance Voyage	43
<b>5. Les renforts de garanties</b>	<b>47</b>
5.1 Remplacement à neuf	47
5.2 Remboursement d'emprunt	47
5.3 Pertes pécuniaires	47
<b>6. Les exclusions générales</b>	<b>48</b>
<b>7. La vie du contrat</b>	<b>51</b>
7.1 La conclusion, durée et résiliation du contrat	51
7.2 Vos déclarations	52
7.3 Déclaration de vos autres assurances	53
7.4 La cotisation	53
7.5 Comment varient les limites de garanties et votre cotisation ?	54
7.6 La prescription	54
7.7 Particularités	55
7.8 À noter également	56



<b>8. Dispositions en cas de sinistre</b>	<b>61</b>
8.1 Que devez-vous faire en cas de sinistre ?	61
8.2 Que se passe-t-il lorsque vos garanties Responsabilité Civile sont en jeu ?	61
8.3 Comment sont évalués les dommages ?	62
8.4 Comment seront indemnisés les biens assurés ?	62
8.5 Dans quels délais serez-vous indemnisé ?	65
8.6 Quels sont nos droits une fois que nous vous avons indemnisé ?	65
<b>9. L'étendue de vos garanties</b>	<b>66</b>
9.1 Où s'exercent vos garanties ?	66
9.2 Période de garantie	66
9.3 Votre assurance en cas de changement de domicile	66
<b>10. Tableau des montants de garanties et de franchises</b>	<b>67</b>
<b>11. Définition des moyens de protection contre le vol</b>	<b>71</b>
<b>12. Les clauses d'adaptation aux cas particuliers</b>	<b>72</b>
<b>13. Annexes</b>	<b>77</b>
<b>Annexe 1 : Fiche d'information relative au fonctionnement des garanties « Responsabilité Civile » dans le temps</b>	<b>77</b>
<b>Annexe 2 : Souscription du contrat par internet - convention de preuve</b>	<b>80</b>
<b>Annexe 3 : Souscription du contrat par téléphone puis validation par internet - convention de preuve</b>	<b>81</b>



# 1. Principales définitions

Pour l'application du contrat, nous entendons par :

## Accident ou événement accidentel

Tout événement soudain, imprévu, extérieur à la victime ou à la chose endommagée (voir également à « Atteinte à l'environnement »).

## Année d'assurance

Période de 12 mois consécutifs s'écoulant entre chaque échéance principale.

## Assuré

Désigne le souscripteur ou éventuellement le bénéficiaire de l'assurance.

Pour les garanties « Responsabilité Civile » et « Défense Pénale et Recours suite à Accident », il s'agit en plus :

- de toute personne vivant à votre foyer, y compris les enfants mineurs hébergés occasionnellement,
- de vos enfants célibataires et/ou ceux de votre conjoint (ou de la personne avec laquelle vous vivez) ne vivant pas à votre foyer s'ils poursuivent leurs études (maximum 27 ans) ou s'ils sont handicapés physiques et/ou mentaux,
- de toute personne assumant la garde bénévole de vos enfants ou de vos animaux si sa responsabilité est recherchée du fait de cette garde.

## Atteinte à l'environnement

- L'émission, la dispersion, le rejet ou le dépôt de toute substance solide, liquide ou gazeuse diffusée par l'atmosphère, le sol ou les eaux,
- la production d'odeurs, bruits, vibrations, ondes, radiations, rayonnements ou variations de température, excédant la mesure des obligations ordinaires de voisinage.

L'atteinte à l'environnement est dite « accidentelle » lorsqu'un événement soudain et imprévu l'a provoquée et qu'elle ne se réalise pas de façon lente, graduelle, progressive ou chronique.

## Autrui

Toute personne victime de dommages garantis **à l'exclusion de vous-même, de votre conjoint, de votre partenaire dans le cadre d'un Pacte civil de solidarité (P.A.C.S), de votre concubin, de vos ascendants et descendants vivant au foyer, pour les recours exercés par ces personnes ou leurs ayants droit.**

## Avenant

Modification du contrat initial (demande d'extension de garantie, changement d'adresse, ...) par un document contractuel.

## Caravane à poste fixe

Est considérée comme à poste fixe, une caravane qui n'est pas amenée à se déplacer et ce, même à titre exceptionnel.

## Chalet/maison en bois

Maison d'habitation (autre que mobile home) dans laquelle le bois est le constituant majoritaire, tant pour l'ossature que pour l'habillage des façades.

## Cheminée à foyer fermé

Voir définition commune « Insert de cheminée/cheminée à foyer fermé ».

## Cheminée à foyer ouvert

Cheminée sans foyer intégré et sans porte.

## Cotisation

Somme que vous versez en contrepartie de notre garantie.

## Déchéance

Perte du droit à la garantie pour le sinistre en cause.

## Dépendances

Toute construction à usage autre que professionnel ou d'habitation telle que grenier, combles, cave, buanderie, cellier, garage ou box, remise, abris de jardin, débarras ou similaire, sans communication intérieure et directe avec les locaux d'habitation, et se trouvant à la même adresse.



Les abris de piscine et les locaux techniques de piscine ne sont pas considérés comme des dépendances et ne sont pas à compter comme tels (ils font l'objet de l'option « Piscine »).

Est assimilé à une dépendance, un garage ou box utilisé pour vos besoins personnels situé à une adresse différente de celle de votre habitation et ce, quelle que soit votre qualité juridique par rapport à ce dernier. L'adresse de cette dépendance doit être mentionnée aux Dispositions Particulières de votre contrat.

Les dépendances sont déterminées par leur surface au sol prise à l'extérieur des murs. Toutefois, une erreur de 10 % dans cette surface est admise. Ne doivent pas être comptées les surfaces des greniers, combles, caves, buanderies, celliers, garages, box et remises lorsqu'ils sont situés sous même toiture que les locaux d'habitation.

## Dépens

Les honoraires de l'expert judiciaire, la rémunération de l'huissier pour assigner, signifier et faire exécuter une décision de justice, les émoluments du postulant, les droits de timbres et les frais de greffe. Plus généralement, les frais de justice engendrés par le procès, distincts des frais et honoraires de l'avocat.

## Domage corporel

Toute atteinte à l'intégrité physique ou psychique d'une personne ainsi que tous les préjudices pécuniaires en résultant.

## Domage matériel

Toute destruction, détérioration ou disparition d'une chose ou substance, toute atteinte physique aux animaux.

## Echéance principale

Début d'une année d'assurance, la date correspondante figure sur les Dispositions Particulières.

## Explosion - Implosion

Action subite et violente de la pression ou de la dépression de gaz ou vapeur.

## Fonds et valeurs

Billets de banque ou pièces de monnaie ayant cours légal, chèques, cartes de paiement ou de crédit, titres, valeurs mobilières, cartes prépayées et porte-monnaie électroniques.

## Franchise

Somme toujours déduite du montant de l'indemnité en cas de sinistre et restant à votre charge.

## Grands Risques

Il s'agit :

- de toute habitation de plus de 16 pièces principales ou d'une superficie développée totale égale ou supérieure à 1 500 m<sup>2</sup>,
- d'un manoir ou d'un château,
- de toute construction faisant l'objet d'un classement ou d'une inscription en tout ou partie au titre des Monuments Historiques, quelle que soit sa superficie développée.

Les Grands Risques sont déterminés par leur superficie développée, c'est à dire l'addition de la superficie totale, prise à l'extérieur des murs, de tous les niveaux de l'habitation étant précisé que les caves, sous-sols, combles, greniers ne comptent que pour la moitié de leur superficie. Une tolérance d'erreur de 10 % maximum de la superficie totale est acceptée.

Par ailleurs, si vous avez déclaré plus de 16 pièces principales nous n'appliquerons pas de sanction en cas d'erreur relative au décompte de pièces.

## Incendie

Combustion avec flammes en dehors d'un foyer normal.

## Inoccupation

Sont réputés inoccupés les locaux d'habitation qui ne sont occupés ni par vous, ni par toute personne connue et/ou autorisée par vous. Seules les périodes d'occupation de plus de 3 jours consécutifs interrompent l'inoccupation. Inversement, les absences n'excédant pas 3 jours ne sont pas comptées dans la durée de l'inoccupation.

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

## Insert de cheminée/cheminée à foyer fermé

Appareil constitué d'un foyer fermé qui est monté dans une cheminée pourvue d'une porte vitrée et équipée d'une hotte. Sont visés tant les inserts que les cheminées à foyer fermé.





Selon déclaration figurant aux Dispositions Particulières de votre contrat, l'installation peut être réalisée ou non par un professionnel ayant respecté les règles de l'art. Si vous ne disposez pas du justificatif de cette pose par un professionnel, l'installation devra être considérée comme n'étant pas réalisée par un professionnel.

## Installations et aménagements immobiliers

Ce sont les installations et aménagements qui ne peuvent être détachés sans être détériorés ou sans détériorer la construction, exécutés à l'intérieur de votre habitation : ils comprennent les peintures et vernis, revêtements de boiseries, faux plafonds, installations de chauffage ou de climatisation, les systèmes d'alarme, tous revêtements de sols, murs, plafonds ainsi que les salles de bains et cuisines aménagées (**hors équipements électroménagers**) et les placards.

Si vous êtes locataire, et si vous avez réalisé à vos frais des installations et aménagements tels que visés ci-dessus, nous les considérons comme des biens assurés si vous en êtes propriétaire ou si le bailleur propriétaire refuse après sinistre de renouveler le bail ou de les reconstituer.

## Isolation thermique en fibres végétales ou en matières renouvelables présentant un risque de combustion élevé

Toute isolation de votre habitation réalisée avec l'un des matériaux suivants : fibres de bois, paille, ouate de cellulose, chanvre, liège, coton, lin.

## Locaux d'habitation

Appartement ou maison individuelle occupé(e) à l'adresse indiquée aux Dispositions Particulières comprenant les locaux habitables décomptés en pièces principales mais aussi les parties non habitables, telles que greniers, caves, sous-sols, garages en communication intérieure et directe avec la partie habitable.

Si vous êtes copropriétaire, ils comprennent également votre quote-part dans les parties communes en l'absence ou défaillance totale ou partielle du contrat souscrit par le syndic ou le syndicat de copropriété.

Peuvent également être considérés comme locaux d'habitation, un mobile home ou une caravane à poste fixe.

## Maison à ossature bois

Maison d'habitation (autre que mobile home) dans laquelle le bois est le constituant majoritaire pour l'ossature.

## Maison en bois

Voir définition commune « Chalet/maison en bois ».

## Moyens de protection

Le descriptif des niveaux, prévu au titre de la garantie « Vol et Vandalisme », figure au chapitre 11 « Définition des moyens de protection contre le vol ».

## Nous

Allianz IARD, sauf pour les prestations d'Assistance et l'option Protection Juridique.

## Nullité

Annulation pure et simple de votre contrat qui est considéré comme n'ayant jamais existé.

## Objets de valeur

Il s'agit :

- des objets précieux définis comme étant :
  - les bijoux, pierres précieuses, perles fines ou de culture,
  - les objets en métal précieux massif,
- de tout bien mobilier d'une valeur unitaire supérieure à 8 000 € indexés,
- des collections et ensembles, lorsque leur valeur globale est supérieure à 16 000 € indexés.  
Par « ensemble », nous entendons la réunion de plusieurs objets de même nature ayant un rapport entre eux et dont la valeur provient de leur rareté ou de leur ancienneté ; de plus, la perte d'un élément doit déprécier l'ensemble dans une proportion supérieure à la perte de ce seul élément.

## Perte d'usage

Préjudice résultant, à dire d'expert, de l'impossibilité pour vous, en qualité d'occupant d'utiliser temporairement, tout ou partie des locaux assurés à la suite d'un événement garanti.

## Pertes pécuniaires consécutives ou non (pour vos garanties « Responsabilité Civile »)

Tout préjudice économique, tel que perte d'usage, interruption d'un service, perte d'un bénéfice.



Elles sont qualifiées :

- soit de « consécutives », si elles sont directement entraînées par des dommages matériels garantis,
- soit de « non consécutives », si elles résultent de dommages corporels ou matériels non garantis, ou encore si elles surviennent en l'absence de tout dommage corporel ou matériel.

## Pièces principales

- Toute pièce à usage d'habitation ou aménagée comme telle (y compris vérandas, mezzanines, chambres séparées dans l'immeuble), de plus de 9 m<sup>2</sup>, sauf entrée, couloir, dégagement, cuisine, office, sanitaires, buanderie, chaufferie, cellier.
- Toute pièce de plus de 40 m<sup>2</sup> compte pour deux pièces.
- Si votre habitation est :
  - un mobile home ou une caravane à poste fixe, il faut tenir compte de toutes les pièces à usage d'habitation quelle que soit leur superficie.
  - un « loft » : il faut compter une pièce principale par tranche de 40 m<sup>2</sup>.

La superficie s'apprécie de murs à murs.

## Poêle à bois

Appareil de chauffage autonome, chauffant les locaux par le rayonnement des parois d'un foyer fermé et utilisant le bois comme combustible, sous toutes ses formes (y compris sous forme de pellets et granulés).

Selon déclaration figurant aux Dispositions Particulières de votre contrat, l'installation peut être réalisée ou non par un professionnel ayant respecté les règles de l'art. Si vous ne disposez pas du justificatif de cette pose par un professionnel, l'installation devra être considérée comme n'étant pas réalisée par un professionnel.

## Prescription

Extinction d'un droit résultant de l'inaction de son titulaire pendant un certain laps de temps.

## Règles de l'art

Règles de construction définies par les règlements en vigueur, Documents Techniques Unifiés (DTU), recommandations professionnelles ou normes établies par les organismes compétents à caractère officiel.

## Renonciation à recours

Abandon de la possibilité d'exercer un recours.

## Résidence Principale

Lieu de votre domicile habituel (lieu du rattachement fiscal).

## Résidence Secondaire

Toute habitation qui n'est pas considérée comme résidence principale.

## Retenue d'eau

Toute réserve d'eau (douce ou salée) non courante, ayant un caractère naturel ou artificiel telle que : étang, lac ou réserve collinaire.

Les piscines et bassins d'agrément ne sont pas considérés comme des retenues d'eau.

## Sinistre

Événement ayant entraîné des dommages de nature à mettre en jeu notre garantie.

## Suspension

Cessation du bénéfice de la garantie, alors que le contrat n'est ni résilié, ni annulé. Elle prend fin par la remise en vigueur ou la résiliation de la garantie.

## Territoire national

France métropolitaine et DROM-COM (Départements, Régions et Collectivités d'Outre-Mer).

## Valeur à neuf

- Pour l'habitation : coût de reconstruction de l'habitation au jour du sinistre sans déduction de la vétusté si son taux n'excède pas 25 %
- Pour le contenu de l'habitation : valeur au jour du sinistre d'un bien neuf de nature, de qualité, de performance et de caractéristiques identiques sans déduction de la vétusté si son taux n'excède pas 25 %.

Dans les deux cas, si le taux est supérieur, seule la part excédant 25 % est déduite.



### **Valeur vénale de l'habitation**

Valeur de vente au jour du sinistre des bâtiments, sans tenir compte de la valeur du terrain nu.

### **Vétusté**

Dépréciation de la valeur d'un bien causée par le temps, l'usage ou ses conditions d'entretien au jour du sinistre.

### **Vous**

Désigne l'assuré défini ci-avant.

Les définitions spécifiques aux prestations d'Assistance et aux options « Protection Juridique » et « Solutions Panne », sont intégrées dans le texte même de ces garanties.



## 2. Les biens assurés pour les garanties « Dommages aux biens »

### 2.1 Votre habitation désignée aux Dispositions Particulières de votre contrat

C'est-à-dire :

- vos locaux d'habitation et leurs dépendances (**sauf tuiles solaires et panneaux solaires, y compris photovoltaïques**),
- les installations et aménagements intérieurs de ces locaux,
- les moteurs et les installations électriques situés à l'extérieur de ces locaux, y compris les appareils de climatisation, (**sauf pompes à chaleur et éoliennes**)
- les murs de soutènement de vos locaux d'habitation et de leurs dépendances,
- les terrasses attenantes aux locaux d'habitation,
- les antennes et paraboles,
- les clôtures y compris les portes et portails.
- **Attention, peuvent être également garantis si mention en est faite aux Dispositions Particulières :**
  - les tuiles solaires et panneaux solaires (y compris photovoltaïques) qu'ils soient fixés aux bâtiments ou au sol, les pompes à chaleur, les éoliennes, avec l'option « Énergies renouvelables »,
  - les arbres et certaines installations extérieures telles que fosses septiques, pergolas, serres, courts de tennis avec l'option « Installations extérieures »,
  - les piscines, leurs abris et leurs locaux techniques avec l'option « Piscine »,
- Si votre habitation constitue un « Grand Risque », elle ne sera couverte que si mention en est faite aux Dispositions Particulières.

### 2.2 Le contenu de votre habitation

Il comprend, quel qu'en soit le propriétaire, l'ensemble des meubles, matériels, vêtements et objets se trouvant dans les locaux assurés y compris :

- les animaux,
- les véhicules jouets d'enfants (vitesse maximale 8 km/h), les motoculteurs et tondeuses auto-portées (puissance maximale 20 CV) ainsi que les fauteuils roulants, électriques ou non, des personnes handicapées,
- les objets de valeur,
- les fonds et valeurs.

#### **Ne sont pas assurés :**

- 1 Les véhicules à moteur soumis à l'assurance automobile obligatoire** (autres que ceux désignés ci-dessus).
- 2 Les remorques de plus de 750 kg.**
- 3 Les caravanes ainsi que leur contenu.**
- 4 Les marchandises professionnelles.**
- 5 Les biens appartenant aux locataires ou sous-locataires si vous êtes loueur en meublé.**



# 3. Les garanties

## 3.1 Les garanties « Dommages aux biens »

Si vous en avez fait le choix aux Dispositions Particulières, vous bénéficiez des garanties suivantes pour vos biens assurés :

### 3.1.1 Incendie et Événements assimilés

Nous garantissons les dommages matériels consécutifs à l'un des événements suivants :

- un incendie, une explosion ou une implosion, un dégagement accidentel de fumées,
- la chute de la foudre,
- les effets du courant électrique ou de la foudre sur les installations d'alimentation électrique,
- le choc d'un appareil aérien ou spatial, ou des objets tombant de ceux-ci, d'une météorite,
- le choc d'un véhicule terrestre dont le conducteur ou le propriétaire n'est ni vous-même, ni votre conjoint, ni votre partenaire dans le cadre d'un Pacte civil de solidarité (P.A.C.S), ni votre concubin, ni vos enfants ou vos préposés,
- l'ébranlement dû au franchissement du mur du son par un appareil de navigation aérienne.

Nous garantissons également les dommages causés au contenu de votre habitation **à l'exception des objets de valeur et des fonds et valeurs**, situé aux abords immédiats de votre habitation en cas de communication d'incendie ou d'autre événement assimilé provenant des locaux assurés.

#### **Ce qui n'est pas garanti, en plus des exclusions générales :**

- **Les dommages causés par la foudre aux appareils électriques et/ou électroniques** (ces dommages font l'objet de l'option « Dommages électriques »).

### 3.1.2 Tempête, Grêle, Neige

Nous garantissons les dommages matériels résultant :

- de l'action directe du vent ou du choc d'un corps renversé ou projeté par le vent,
- de la chute de la grêle,
- de l'action du poids de la neige (ou de la glace) tombée sur les toitures, les châteaux et les gouttières ou sur les arbres provoquant ainsi leur chute totale ou partielle sur les biens assurés.

Ces phénomènes doivent avoir une intensité telle qu'ils détruisent, brisent ou endommagent un certain nombre de bâtiments de bonne construction dans votre commune ou les communes avoisinantes.

- des avalanches non considérées comme catastrophes naturelles.

Nous garantissons également les dommages causés par la pluie, la neige ou la grêle pénétrant à l'intérieur des locaux assurés du fait de leur destruction partielle ou totale par l'action directe du vent, de la grêle ou de la neige sur les toitures lorsqu'ils surviennent dans les 48 heures suivant cette destruction.

**Attention : constitue un même sinistre, les dommages survenus dans les 48 heures qui suivent le moment où les biens assurés ont subi les premiers dommages.**

#### **Ce qui n'est pas garanti, en plus des exclusions générales :**

##### **1 Les dommages occasionnés par l'action du vent :**

- **aux abris de jardins dont les éléments porteurs ne sont pas ancrés dans des fondations, soubassements ou des dés de maçonnerie enterrés,**
- **aux bâtiments non entièrement clos et couverts ainsi qu'à leur contenu** sauf s'il s'agit de garages ou appentis adossés aux locaux d'habitation ou de hangars, dont les éléments porteurs sont ancrés dans des fondations, soubassements ou des dés de maçonnerie enterrés.

##### **2 Les dommages aux clôtures végétales.**

##### **3 Le bris d'éléments vitrés ou en matière plastique remplissant les mêmes fonctions s'il ne résulte pas de la destruction totale ou partielle des bâtiments** (ces dommages font l'objet de la garantie « Bris des glaces ou d'autres biens »).

### 3.1.3 Dégâts des eaux

Nous garantissons les dommages matériels provoqués par l'eau lorsqu'ils résultent de l'un des événements suivants :

- fuites, ruptures, débordement des canalisations intérieures, d'appareils à effet d'eau (tels que machines à laver le linge, la vaisselle, aquariums, ...) et de chauffage, de châteaux et gouttières,



- infiltrations au travers des toitures, ciels vitrés, terrasses et balcons ayant fonction de couverture, des joints d'étanchéité au pourtour des installations sanitaires ou des carrelages,
- infiltrations au travers des murs et des façades. **Dès survenance d'un sinistre, la garantie sera suspendue de plein droit et elle ne reprendra ses effets que lorsque vous aurez effectué les travaux de réparation et d'étanchéité des murs et façades,**
- débordements ou refolements des égouts et des conduites souterraines, eaux de ruissellement, même en cas d'orage, des cours, jardins, voies publiques ou privées,
- inondations (débordements de cours d'eau ou d'étendues d'eau) non considérées comme catastrophes naturelles,
- débordements et ruptures de récipients,
- entrées d'eau au travers des portes ou fenêtres pour les seuls dommages causés aux biens appartenant aux voisins,
- gel des canalisations, appareils de chauffage et autres installations de chauffage situés à l'intérieur des locaux assurés. Nous prenons également en charge les dommages causés par le gel à ces canalisations, appareils de chauffage et autres installations de chauffage,
- tout autre événement dont la responsabilité incombe à un tiers identifié contre lequel nous pouvons exercer un recours.

Nous garantissons également :

- les dommages causés par les liquides autres que l'eau en cas de rupture des conduites d'approvisionnement ou des cuves de stockage desservant les appareils et installations de chauffage,
- les frais de recherche de fuites ou d'infiltration d'eau, y compris remise en état à l'intérieur des locaux assurés, consécutive à un événement garanti occasionnant des frais et dégradations.

### **Ce qui n'est pas garanti, en plus des exclusions générales :**

- 1 Les frais de réparation** (sauf en cas de gel comme indiqué ci-avant), **de dégorgement, de nettoyage des conduites, robinets, appareils, installations d'eau y compris de chauffage et appareils de chauffage.**
- 2 Les frais de réparation et de remise en état des toitures, murs** (sauf cloisons intérieures), **façades, châteaux et gouttières.**
- 3 Les dommages causés par l'humidité, la condensation ou la buée** sauf s'ils sont dus à un événement garanti.
- 4 Les pertes d'eau ou d'autres liquides combustibles.**

#### Mesures de prévention contre le gel : vos obligations

Du 15 novembre au 15 mars, lorsque l'inoccupation des locaux assurés est supérieure à 15 jours consécutifs, vous devez (dans la mesure où les installations sont sous votre contrôle) et si les locaux ne sont pas chauffés :

- arrêter la distribution d'eau,
- vidanger les conduites, les réservoirs, les appareils et les installations de chauffage central non pourvues d'antigel en quantité suffisante.

Si vos biens sont endommagés parce que ces précautions n'ont pas été prises (sauf bien entendu si un cas de force majeure vous en a empêché), le montant indemnisable dû pour ce sinistre sera réduit de :

- 30 % si l'habitation assurée est une résidence principale,
- 50 % si l'habitation assurée est une résidence secondaire.

### 3.1.4 Vol et Vandalisme

Sous réserve des conditions d'application ci-après, et selon le niveau de garanties que vous avez choisi aux Dispositions Particulières, nous garantissons :

#### Niveau 1

- le vol dûment prouvé des biens assurés commis à l'intérieur de vos locaux d'habitation et de leurs dépendances,
- les destructions ou les détériorations causées aux biens assurés résultant de ce vol ou de la tentative de vol,
- les actes de vandalisme commis à l'intérieur de vos locaux d'habitation et leurs dépendances, mais aussi sur les parties extérieures de l'habitation.

Nous garantissons également :

- les frais de remplacement à l'identique :
  - des clés et des serrures en cas de vol ou de perte des clés de vos locaux d'habitation,
  - des clés et des serrures de votre véhicule dès lors que ces clés sont volées à l'intérieur de votre habitation et que nous assurons votre véhicule.
- le vol dûment prouvé des biens assurés commis par vos employés de maison, sous réserve qu'une plainte nominative soit déposée à leur rencontre et ne soit pas retirée sans notre accord.



## Ce qui n'est pas garanti, en plus des exclusions générales :

- 1 Dans les dépendances et les vérandas :
  - les objets de valeur ainsi que les fonds et valeurs,
  - les autres biens lorsque ces dépendances ne comportent pas une porte pleine munie d'un point de condamnation (système de fermeture à clef sauf cadenas, ou système de fermeture électromagnétique).
- 2 Le vol des animaux vivants.
- 3 Les vols et détériorations commis par un membre de votre famille, vos locataires ou sous-locataires, ou avec leur complicité.
- 4 La disparition, destruction, détérioration :
  - des biens déposés dans les locaux communs à plusieurs occupants,
  - survenue en cas d'évacuation de votre habitation ordonnée par les autorités ou nécessitée par des faits de guerre ou de troubles civils, ou en cas d'occupation de la totalité des locaux par des personnes non autorisées par vous.
- 5 Les vols résultant d'une négligence manifeste de votre part ou de tout autre occupant habituel des locaux assurés (clefs laissées sur la porte, sous le paillason, dans la boîte aux lettres, dans un pot de fleur, ou dans tout autre endroit accessible à un tiers, absence de changement de serrures en cas de vol ou de perte de clés).

### Conditions d'application de votre garantie Vol/Vandalisme

#### A Circonstances du vol

Vous devez établir par tous moyens les circonstances du vol.

#### B Occupation de votre habitation

La garantie Vol/Vandalisme vous est acquise quelle que soit la durée d'inoccupation.

Toutefois, la garantie Vol/Vandalisme est suspendue pour les objets précieux (bijoux, pierres précieuses, perles fines ou de culture, objets en métal précieux massif),

- si votre habitation est une résidence principale : pendant les périodes d'inoccupation au-delà du 91<sup>e</sup> jour d'inoccupation par année d'assurance,
- si votre habitation est une résidence secondaire : pendant toutes les périodes d'inoccupation.

#### C Mesures de protection et de prévention de votre habitation

- Vous devez munir votre habitation de moyens de protection correspondant au minimum au niveau de protection indiqué dans vos Dispositions Particulières et dont la définition figure au chapitre 11 « Définition des moyens de protection contre le vol ».

**En cas de sinistre, si le niveau réel de protection de vos locaux se révélait inférieur à celui ainsi exigé, le montant indemnisable dû pour ce sinistre sera réduit de 50 %, pour autant qu' il y ait un lien de cause à effet entre le sinistre et la non-conformité des protections requises.**

- Vous devez pendant toute absence (sauf cas de force majeure) utiliser l'ensemble des moyens de protection et de fermeture que nous exigeons.

Pour toute absence n'excédant pas 24 heures, la fermeture des volets et des persiennes n'est pas exigée.

Le système de détection d'intrusion, de télésécurité ou de tout autre système d'alarme, s'il fait partie des moyens de protection exigés ou s'il fait l'objet d'une déclaration aux Dispositions Particulières, doit être activé si vous vous absentez même pour une courte durée.

**En cas de non utilisation de ces mesures de prévention, le montant indemnisable dû en cas de sinistre sera réduit de 50 % si l'absence de leur mise en œuvre est à l'origine du vol, d'une tentative de vol, d'un acte de vandalisme ou les a facilités.**

### Niveau 2

Notre garantie telle que définie pour le niveau 1 est étendue au vol, à l'extérieur de vos locaux d'habitation, des biens mobiliers suivants dès lors que vous en êtes propriétaire ou qu'ils appartiennent à une personne vivant à votre foyer :

- les appareils électriques et électroniques (y compris le matériel informatique, audiovisuel, photographique, téléphonique et multimédia),



- le matériel de sports et de loisirs,
- les effets personnels,
- les fonds et valeurs,
- les bagages et leur contenu.

**Attention :**

- **Un dépôt de plainte, dans les 48 heures de la découverte du vol, est obligatoire pour la mise en jeu de la garantie.**
- **Notre garantie est limitée à deux prises en charge par année d'assurance.**

**Ce qui n'est pas garanti, en plus des exclusions générales et de celles prévues pour le niveau 1 :**

- 1 La perte ou la disparition inexpiquée.**
- 2 Les objets de valeur.**
- 3 Les biens entreposés dans un local collectif.**
- 4 Le vol des vélos sur la voie publique en cas d'absence de dispositif anti-vol reliant le cadre et la roue arrière à un point fixe.**
- 5 Les véhicules terrestres à moteur ainsi que leurs équipements et accessoires, prévus ou non au catalogue du constructeur.**
- 6 Les remorques et les caravanes.**
- 7 Les frais de reconstitution des papiers et des moyens de paiement.**
- 8 Les fonds, valeurs et biens acquis et/ou transportés à titre professionnel.**

### 3.1.5 Bris des glaces ou d'autres biens

Nous garantissons le bris accidentel des biens énumérés ci-après, selon le niveau de garanties que vous avez choisi aux Dispositions Particulières :

#### Niveau 1

Sont couverts les produits verriers (ou en matière plastique remplissant les mêmes fonctions) constituant :

- la clôture ou la couverture de votre habitation,
- les portes et cloisons intérieures,
- les garde-corps et les parois séparatives des balcons,
- les vérandas et marquises,
- les miroirs fixés aux murs,
- les glaces faisant partie d'un meuble y compris aquariums et dessus de table.

Notre garantie est étendue aux produits verriers des appareils électroménagers et des inserts **(à l'exception des appareils audiovisuels et multimédia qui sont assurables en choisissant le niveau 2).**

Dans la mesure où le bris de glaces met en cause la protection de votre habitation, nous vous remboursons également les frais de clôture provisoire.

**Ce qui n'est pas garanti, en plus des exclusions générales :**

- 1 Les dommages survenus au cours de tous travaux (sauf de simple nettoyage), de pose, dépose ou de transport.**
- 2 Les dommages d'ordre esthétique tels que rayures, éraflures, écailllements ou défauts d'aspect.**
- 3 Les biens pouvant être couverts au titre des options « Piscine », « Installations extérieures » et « Energies renouvelables ».**

#### Niveau 2

Notre garantie telle que définie pour le niveau 1 est étendue aux dommages matériels causés aux biens désignés ci-après suite à un bris accidentel survenu à l'intérieur comme à l'extérieur de vos locaux d'habitation et résultant d'une chute ou d'un choc avec un autre objet, y compris en cours de transport.





Sont assurés les biens suivants dès lors que vous en êtes propriétaire ou qu'ils appartiennent à une personne vivant à votre foyer :

- les appareils électriques et électroniques (y compris le matériel informatique, audiovisuel, photographique, téléphonique et multimédia),
- le matériel de sports et de loisirs,
- les meubles et leur contenu,
- les appareils sanitaires,
- les produits verriers constituant les sols et escaliers intérieurs.

Si vous déménagez, les biens ci-dessus sont garantis en cours de déménagement. Dans le cas où votre déménagement est réalisé par un professionnel, nous n'interviendrons que pour la seule partie non indemnisée par ce dernier ou son assureur et sous réserve que vous lui adressiez dans les délais prévus par le contrat de déménagement, une lettre recommandée actant votre réclamation et la nature des dommages subis.

### **Ce qui n'est pas garanti, en plus des exclusions générales et de celles prévues pour le niveau 1 :**

#### **1 Les dommages résultant :**

- d'une utilisation des biens non-conforme aux prescriptions du fabricant,
- d'un défaut de conception ou de fabrication, d'un bris mécanique ou d'une panne mécanique,
- de l'usure, de l'oxydation, de la corrosion ou de la rouille.

#### **2 Les dommages entrant dans le cadre de la garantie légale ou contractuelle du constructeur, vendeur, monteur, ou d'un contrat d'entretien ou de maintenance complète que vous avez souscrit.**

#### **3 Les dommages causés aux biens suivants :**

- bibelots et autres objets d'ornement,
- objets de valeur,
- jouets d'enfants, tondeuses et motoculteurs, embarcations de toute nature (y compris planches à voile), appareils de navigation aérienne (y compris modèles réduits et deltaplanes),
- véhicules terrestres à moteur ainsi que leurs équipements,
- remorques et caravanes,
- biens réalisés à partir de fibres textiles, de tissage ou de tressage,
- mécanismes de fonctionnement des appareils sanitaires et systèmes de robinetterie ou d'écoulement,
- bouteilles de vin et autres spiritueux,
- objets fragiles ou cassants (poteries, verrerie...) transportés dans des bagages ou colis.

#### **4 Les dommages causés au contenu de l'aquarium (plantes, poissons et autres animaux).**

#### **5 La reconstitution des fichiers informatiques endommagés.**

Peut être également garanti le bris accidentel :

- des tuiles solaires et panneaux solaires (y compris photovoltaïques) avec l'option « Energies renouvelables »,
- des abris de piscine avec l'option « Piscine ».

### **3.1.6 Attentats**

Nous garantissons :

- dans les mêmes limites de franchise et de plafond que celles de la garantie Incendie, les dommages matériels directs subis sur le territoire national par les biens assurés contre l'incendie et résultant d'un attentat ou d'un acte de terrorisme (tels que définis aux articles 421-1 et 421-2 du Code pénal),
- dans les conditions et limites prévues pour chaque garantie, les dommages matériels directs subis par les biens assurés et résultant d'émeutes, de mouvements populaires ou d'un acte de sabotage.

### **Ce qui n'est pas garanti, en plus des exclusions générales :**

- Les frais de décontamination des déblais, leur confinement ainsi que les frais nécessaires à ces opérations.

### **3.1.7 Catastrophes Naturelles (loi n°82-600 du 13 juillet 1982, loi n°2004-811 du 13 août 2004)**

Nous garantissons la réparation pécuniaire des dommages matériels directs non assurables à l'ensemble des biens garantis par le contrat ayant eu pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises.



Sont également garantis, en plus des dommages matériels directs aux biens assurés :

- les frais de relogement temporaires rendus indispensables à la suite d'un sinistre garanti, c'est à dire : votre hébergement et celui des personnes vivant habituellement sous votre toit dans un hôtel des environs, dans la limite de 80 € TTC par nuit et par personne et dans la limite totale de 400 € TTC par personne. Ces frais ne sont pris en charge qu'à défaut ou après intervention de Mondial Assistance France au titre de la garantie Assistance Niveau 1 si celle-ci a été souscrite.
- les mesures de sauvetage résultant d'un sinistre garanti survenu dans vos biens assurés,
- les frais de démolition et de déblais.

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

Nous garantissons le coût des dommages matériels directs non assurables subis par les biens, à concurrence de leur valeur fixée aux Dispositions Particulières ou au « Tableau des montants de garanties et de franchises » et dans les limites et conditions prévues par les présentes Dispositions Générales lors de la première manifestation du risque.

### Franchise

Nonobstant toute disposition contraire, vous conservez à votre charge une partie de l'indemnité due après sinistre.

En cas de modification par arrêté ministériel des dispositions décrites ci-dessous, celles-ci seront réputées modifiées d'office à compter de la date d'entrée en vigueur de l'arrêté.

**Vous ne pouvez contracter aucune assurance pour la portion du risque constituée par la franchise dont le montant est fixé par arrêté interministériel.**

**Pour les biens à usage d'habitation et les autres biens à usage non professionnel**, 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 €.

**Pour les biens 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 cinq 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.

## 3.1.8 Catastrophes Technologiques (loi n°2003-699 du 30 juillet 2003)

Nous garantissons la réparation pécuniaire des dommages causés aux biens assurés résultant de l'état de catastrophe technologique conformément à la loi et dans les limites de l'obligation d'assurance instaurée par les articles L 128-1 et suivants du Code des assurances.

La garantie ne peut être mise en jeu qu'après publication au Journal Officiel de la République Française de la décision de l'autorité administrative ayant constaté l'état de catastrophe technologique.

## 3.1.9 Biens emportés en Voyages-Villégiature

Les garanties « Dommages aux biens » que vous avez souscrites s'appliquent également à vos effets et objets personnels **(à l'exception de vos objets de valeur et de vos fonds et valeurs)** en cas de dommages survenus lors d'un séjour de loisirs dans tout lieu d'habitation dont vous êtes locataire ou occupant à titre gratuit pour moins de 3 mois consécutifs.

## 3.2 Les frais complémentaires

En complément des dommages matériels causés aux biens assurés par un des événements couverts au titre des garanties « Incendie et Événements assimilés », « Tempête, Grêle, Neige », « Attentats » ou « Dégâts des eaux », nous prenons en charge à la suite d'un sinistre garanti, les frais justifiés suivants :

- les mesures de sauvetage résultant d'un sinistre garanti survenu dans vos biens assurés ou ceux d'autrui,
- les frais de démolition et de déblais.

Cette garantie est étendue aux frais de déblais des biens appartenant à un voisin, tombés dans votre propriété suite à une tempête sous réserve de son accord,



- les honoraires de l'architecte reconstruteur,
- la perte d'usage,
- les pertes de loyers si vous êtes propriétaire occupant partiel et/ou loueur en meublé non professionnel,
- les frais nécessités par la remise en état des lieux en conformité avec la législation et la réglementation en matière de construction,
- la cotisation « Dommages Ouvrage ».

### **Ce qui n'est pas garanti, en plus des exclusions générales :**

- **Les frais de décontamination des déblais, leur confinement ainsi que les frais nécessaires à ces opérations, en cas de sinistre indemnisé au titre de l'article 3.1.6 Attentats.**

## **3.3 Les garanties « Responsabilité Civile »**

Sont garanties les Responsabilités suivantes, selon mention aux Dispositions Particulières :

### **3.3.1 Responsabilité Civile Incendie et/ou Dégât des eaux**

Nous vous garantissons contre les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile que vous pouvez encourir en raison des dommages matériels et des pertes pécuniaires consécutives causés :

- au propriétaire des locaux si vous êtes locataire ou occupant à titre gratuit (vos risques locatifs),
- au locataire, si vous donnez en location en tant que propriétaire tout ou partie de vos locaux,
- aux voisins et aux tiers (y compris les colocataires ou les copropriétaires),

lorsque ces dommages résultent d'un événement couvert au titre des garanties « Incendie et Événements assimilés » et « Dégâts des eaux », et survenu dans votre habitation à l'adresse indiquée aux Dispositions Particulières.

### **3.3.2 Responsabilité Civile Séjours/Voyages/Fête familiale**

Nous vous garantissons contre les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile de locataire ou d'occupant à titre gratuit que vous pouvez encourir en raison des dommages matériels et des pertes pécuniaires consécutives causés :

- au propriétaire des locaux,
- aux voisins et aux tiers y compris les colocataires,

lorsque les dommages résultent d'un événement couvert au titre des garanties « Incendie et Événements assimilés », « Dégâts des eaux » et « Bris des glaces ou d'autres biens » (si vous les avez souscrites) survenu :

- soit dans un lieu d'habitation dont vous êtes locataire ou occupant à titre gratuit pour moins de 3 mois consécutifs,
- ou soit dans une salle que vous louez et occupez dans la limite de 96 heures à l'occasion d'une fête familiale ou privée.

### **3.3.3 Responsabilité Civile Propriétaire d'immeuble**

Nous vous garantissons contre les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile que vous pouvez encourir en raison des dommages corporels, matériels et des pertes pécuniaires consécutives causés à autrui y compris à vos locataires ou autres occupants, par un accident provenant de l'habitation assurée (y compris les aménagements et installations immobiliers), des préposés attachés à l'immeuble, de ses cours, jardins, parkings, arbres et plantations, piscine.

Si vous possédez en d'autres lieux des terrains non bâtis et non exploités professionnellement faisant au total 5 hectares au plus, notre garantie s'applique dans les mêmes conditions que pour l'habitation assurée.

Nous garantissons également votre Responsabilité Civile par suite :

- de dommages corporels causés par un incendie, une explosion ou l'action des eaux,
- d'intoxications dues à des gaz ou fumées,
- d'atteintes à l'environnement d'origine accidentelle,
- de dommages causés par vos monuments funéraires.

Si vous louez en meublé, en tout ou partie, l'habitation assurée, nous garantissons aussi les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile que vous pouvez encourir en raison de dommages causés aux locataires par les objets mobiliers garnissant les locaux loués ou par suite de vols commis dans l'immeuble assuré au préjudice des locataires ou autres occupants.

### **Ce qui n'est pas garanti, en plus des exclusions générales :**

- 1 Les dommages matériels et les pertes pécuniaires consécutives causés par un incendie, une explosion ou l'action des eaux survenus dans l'immeuble assuré** (ces dommages font l'objet de la garantie « Responsabilité Civile Incendie et/ou Dégâts des eaux »).



## 2 Les dommages :

- **subis par tous biens dont vous êtes propriétaire ou qui sont en votre possession en tant que locataire, dépositaire ou emprunteur,**
- **survenant à l'occasion de l'exécution du contrat de raccordement, d'accès et d'exploitation du réseau basse tension lorsque votre habitation est équipée d'une installation de production d'électricité** (ces dommages font l'objet de l'option « Énergies renouvelables »),
- **résultant de rupture de barrage et/ou de retenue d'eau** (ces dommages font l'objet de la clause d'adaptation 17).

## 3 Les atteintes à l'environnement :

- **non accidentelles,**  
**ou**
- **subies par les éléments naturels tels que l'air, l'eau, le sol, la faune, la flore, dont l'usage est commun à tous ainsi que les préjudices d'ordre esthétique ou d'agrément qui s'y rattachent,**  
**ou**
- **provenant du mauvais état, de l'insuffisance ou de l'entretien défectueux de vos installations dès lors que ce mauvais état, cette insuffisance ou cet entretien défectueux était connu de vous ou ne pouvait en être ignoré avant la réalisation des dommages.**

## 4 Toutes condamnations pécuniaires infligées à titre de sanction d'un comportement fautif particulier de votre part et qui ne constitueraient pas la réparation directe de dommages corporels, matériels ou pertes pécuniaires y compris les amendes, astreintes, redevances, clauses pénales, dommages-intérêts punitifs ou exemplaires.

## 5 Les dommages résultant de la production, par tout appareil ou équipement, de champs électriques ou magnétiques, ou de rayonnements électromagnétiques.

### 3.3.4 Responsabilité Civile Vie Privée

Nous garantissons :

#### A les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant vous incomber en raison des dommages corporels, matériels et des pertes pécuniaires consécutives causés à autrui au cours de votre vie privée.

Ces dommages peuvent être causés :

- par votre fait ou par celui des personnes dont vous répondez au regard de la loi (notamment vos préposés)

Notre garantie est également étendue :

- aux dommages causés :
  - à l'occasion de la garde d'enfants pratiquée à titre occasionnel par vos enfants (baby-sitting),
  - à autrui lors de stages ou périodes d'observation ou lors de stages (rémunérés ou non) effectués dans le cadre d'études, y compris paramédicales. Les dommages causés lors des stages effectués dans le cadre du 1<sup>er</sup> cycle d'études médicales sont également couverts,
  - au matériel confié par l'entreprise d'accueil lors de stages rémunérés ou non dans le cadre d'études.
- au recours dirigé contre vous en raison des dommages corporels subis par vos employés de maison en cas **d'accident du travail** (ou de maladie professionnelle ou reconnue d'origine professionnelle) **résultant d'une faute inexcusable** de votre part ou d'une personne que vous vous êtes substituée, ou **d'une faute intentionnelle** commise par l'un de vos employés de maison.

Nous garantissons alors les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile en cas d'action en :

- remboursement de la cotisation complémentaire prévue à l'article L 452-2 du Code de la Sécurité sociale,
- remboursement ou règlement des indemnités complémentaires versées ou dues à la victime en réparation de tous les préjudices corporels subis,
- remboursement ou règlement des indemnités complémentaires versées ou dues à tous les ayants droit de la victime,

dirigée contre vous par l'une et/ou l'autre des personnes suivantes :

- la Sécurité sociale ou tout autre organisme de protection sociale obligatoire,
- votre employé victime,
- ses ayants droit,
- le cas échéant, son employeur ayant placé temporairement le préposé victime sous vos ordres.



– par les biens mobiliers

Notre garantie est également étendue :

- aux dommages causés :
  - par les véhicules jouets d'enfants automoteurs dont la vitesse ne peut pas dépasser 8 km/h et les fauteuils roulants électriques ou non des personnes handicapées,
  - par les motoculteurs et tondeuses autoportées d'une puissance maximale de 20 CV,
  - par un véhicule terrestre à moteur dont vous n'êtes ni propriétaire, ni locataire, ni gardien, ni détenteur et résultant de son utilisation à votre insu par un enfant mineur assuré ou par un préposé.

**Toutefois nous ne garantissons pas les dommages subis par les auteurs, coauteurs ou complices du vol du véhicule.**

- aux dommages subis par les objets loués, c'est-à-dire par les appareils ou engins non automoteurs utilisés pour des besoins non professionnels que vous avez loués.

– par les animaux dont vous êtes propriétaire ou gardien

Notre garantie est également étendue au remboursement des frais sanitaires et des certificats prescrits par les autorités à la suite de morsures causées par l'un de vos animaux domestiques.

## B la défense de vos intérêts civils

En cas de mise en cause de votre responsabilité civile dans l'un des cas garantis ci-avant, nous dirigeons le procès qui vous est intenté, exerçons les voies de recours et prenons en charge les frais et honoraires correspondants.

Nous pouvons également, si vous le souhaitez :

- assumer votre défense pénale, si vous êtes poursuivi devant une juridiction répressive avec constitution de partie civile,
- présenter votre réclamation personnelle (demande reconventionnelle) et vos appels en garantie.

**Ce qui n'est pas garanti au titre de la Responsabilité Civile Vie Privée, en plus des exclusions générales :**

- 1 Les dommages causés à l'occasion de vos activités professionnelles ou de vos fonctions publiques et syndicales, ainsi que toute activité rémunérée** (sauf le cas du baby-sitting indiqué ci-avant).
- 2 Les dommages subis par tous les biens, objets ou animaux :**
  - **dont vous êtes propriétaire ou dont vous avez la garde** (à l'exception des objets loués tels que prévus ci-avant),
  - **que vous avez vendus, lorsqu'ils engagent votre responsabilité en tant que vendeur.**
- 3 Les dommages résultant :**
  - **de la pratique de la chasse** (sauf sous-marine), **de sports aériens ainsi que de tout sport à titre professionnel,**
  - **de votre participation à toutes épreuves, courses ou compétitions sportives (ainsi qu'à leurs essais préparatoires) nécessitant une autorisation administrative et/ou soumises à l'obligation d'assurance légale.**
- 4 Les dommages causés par les chevaux (ou animaux de race équine), les animaux sauvages même domestiqués, ou les chiens de catégories 1 ou 2 tels que définis à l'article 211-12 du Code rural, dont vous avez la propriété ou la garde** (ces dommages font l'objet des clauses d'adaptation 12, 13 et 14).
- 5 Les dommages causés par :**
  - **les appareils ou engins de navigation aérienne** (sauf modèles réduits),
  - **les bateaux à moteur ainsi que tout autre engin nautique d'une puissance réelle supérieure à 6 CV, les bateaux à voile de plus de 5,50 m de long.**
- 6 Les dommages, en et hors circulation, dans la réalisation desquels est impliqué :**
  - **un véhicule terrestre à moteur soumis à l'obligation d'assurance automobile** (sauf en cas de prise à l'insu par un enfant mineur assuré ou un préposé tel que prévu ci-avant),
  - **tout appareil terrestre attelé à ce véhicule,**
  - **une remorque ou une caravane.**
- 7 Votre Responsabilité Civile de propriétaire ou copropriétaire de biens immobiliers** (fait l'objet de la garantie « Responsabilité Civile Propriétaire d'immeuble »).



- 8 **Les dommages matériels et les pertes pécuniaires consécutives causés par un incendie, une explosion ou l'action des eaux survenus dans les locaux dont vous êtes propriétaire, locataire ou occupant à titre quelconque** (ces dommages font l'objet de la garantie « Responsabilité Civile Incendie et/ou Dégâts des Eaux »).
- 9 **Les dommages résultant du non-respect des dispositions du Code du travail prévues aux articles L 1132-1 à L 1132-4 (discriminations), L 1152-1 à L 1153-6 (harcèlement), L 1142-1 à L 1142-6 (égalité professionnelle entre les femmes et les hommes).**
- 10 **Les recours exercés à titre de sanction par la Sécurité sociale pour infractions aux dispositions des articles L 471-1, L 244-8 et L 374-1 du Code de la Sécurité sociale ainsi que les sommes réclamées au titre des articles L 242-7 et L 412-3 du même Code.**
- 11 **Les dommages résultant de votre responsabilité sociétale en matière de droits de l'Homme, de protection de l'environnement ou de bien-être animal.**

### 3.3.5 Défense Pénale et Recours suite à Accident

Afin de vous fournir le meilleur service possible, nous avons confié la gestion des sinistres « Défense Pénale et Recours suite à Accident » à un service autonome et distinct :

Allianz IARD  
TSA 71016  
92076 Paris La Défense Cedex

ou tout autre organisme qui lui serait substitué et qui vous aura été signalé par tout moyen.

Votre interlocuteur Allianz habituel est également à votre entière disposition pour vous apporter toute assistance dans le cadre de cette garantie.

Cette garantie vous est automatiquement acquise avec vos garanties « Responsabilité Civile Propriétaire d'immeuble » et « Responsabilité Civile Vie Privée ».

Sous réserve des conditions d'application prévues ci-après, nous vous apportons notre assistance et prenons en charge les frais correspondants pour assurer :

- votre défense devant une juridiction répressive en cas d'action mettant en cause une responsabilité assurée par le présent contrat, lorsque vous n'êtes pas représenté par l'avocat que nous avons missionné pour la défense de vos intérêts civils,
- l'exercice de votre recours amiable ou judiciaire contre les tiers responsables d'un dommage corporel subi par vous, survenu au cours de votre vie privée ou d'un dommage matériel qui aurait été garanti par le présent contrat s'il avait engagé votre Responsabilité Civile.

**Toutefois, nous n'exerçons pas vos recours pour obtenir réparation :**

- 1 **Des dommages matériels causés à vos biens lorsqu'ils sont fondés sur l'inexécution ou la mauvaise exécution d'un contrat de la part d'un tiers responsable.**
- 2 **Des dommages subis à l'occasion de l'utilisation, y compris en tant que passager, d'un véhicule terrestre à moteur soumis à l'obligation d'assurance automobile.**

**Nous excluons également la prise en charge :**

- 1 **Des frais engagés sans notre accord préalable** sauf mesure conservatoire urgente.
- 2 **Des honoraires de résultat ainsi que les sommes de toutes natures que vous devriez en définitive payer ou rembourser à la partie adverse, y compris les dépens et frais qu'une juridiction estimera équitable de mettre à votre charge.**

**Attention : il vous revient de nous communiquer tous documents, renseignements et justificatifs prouvant la réalité de votre préjudice. A défaut, nous ne pourrions pas instruire votre dossier.**

**Nous ne prendrons pas en charge les éventuels frais exposés par vous et destinés à apporter ces éléments de preuve de votre préjudice sans accord préalable de notre part.**

**Conditions d'application de votre garantie « Défense Pénale et Recours suite à Accident »**

Si l'assistance d'un avocat (ou toute personne qualifiée par la législation en vigueur) est nécessaire, vous avez la liberté de le choisir (y compris en cas de conflits d'intérêt) ; si vous le souhaitez, nous pouvons vous mettre en relation avec un



avocat que nous connaissons, sur demande écrite de votre part. Vous disposez de la direction du procès, conseillé par l'avocat qui vous assiste et vous représente.

Nous prenons en charge les frais et honoraires de votre avocat selon les montants indiqués dans le « Tableau des montants de garanties et de franchises » et ce pour chaque assistance à mesure d'instruction ou expertise, protocole de transaction, ordonnance, jugement ou arrêt.

Ces montants comprennent les frais inhérents à la gestion d'un dossier (frais de copie, de téléphone, de déplacement ...), la préparation du dossier et la plaidoirie éventuelle et constituent **la limite de notre prise en charge**.

En vertu des dispositions de l'article L 127-4 du Code des assurances, en cas de désaccord entre vous et nous au sujet des mesures à prendre pour régler le litige, cette difficulté peut être soumise à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord par les parties ou, à défaut, par le Président du Tribunal de Grande Instance statuant en la forme des référés.

Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à notre charge.

Toutefois, le Président du Tribunal de Grande Instance, statuant en la forme des référés, peut en décider autrement si vous avez mis en œuvre cette faculté dans des conditions abusives.

Si vous engagez à vos frais une procédure contentieuse et obtenez une solution plus favorable que celle qui vous avait été proposée par la tierce personne ou nous-mêmes, nous vous indemniserons des frais exposés pour l'exercice de cette action, dans la limite des montants indiqués dans le « Tableau des montants de garanties et de franchises ».





## 3.4 L'assistance

Les prestations de la convention d'assistance sont couvertes par AGA International SA (Société Anonyme à Conseil d'Administration au capital de 17 287 285,00 euros – 519 490 080 RCS Paris – Entreprise régie par le Code des assurances – Siège Social : 37 rue Taitbout – 75009 Paris) et sont mises en œuvre par Mondial Assistance France (S.A.S. au capital de 7 584 076,86 euros - 490 381 753 RCS Bobigny - Siège social : 7, rue Dora Maar, CS 60001, 93488 Saint-Ouen Cedex - Société de courtage d'assurances - Inscriptio ORIAS 07 026 669) <http://www.orias.fr>.

Autorité de contrôle :

AGA International SA et Mondial Assistance France sont soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), 61 rue Taitbout - 75436 Paris Cedex 09.

Pour l'application des présentes prestations, dans le texte qui suit nous entendons par :

**Accident** : toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part du bénéficiaire et provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure.

**Bénéficiaire** : vous-même, souscripteur du contrat habitation, votre conjoint (ou la personne avec laquelle vous vivez) et toute autre personne vivant habituellement sous votre toit.

**Domicile** : le lieu de votre habitation en France métropolitaine ou à Monaco.

**Employé de maison** : personne travaillant à votre domicile et percevant une rémunération dans le cadre d'un contrat de travail signé entre elle et vous. Cette définition inclut les employés réglés avec le chèque emploi service universel.

**Frais de transport** : les frais de transport en train (1<sup>re</sup> classe), avion classe touriste ou véhicule de location.

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

**Maladie chronique** : maladie qui évolue lentement et se prolonge.

**Maladie grave** : maladie mettant en jeu le pronostic vital.

**Nous** : Mondial Assistance France SAS.

**Vous** : les bénéficiaires des prestations d'assistance, c'est à dire toutes les personnes qui ont la qualité d'assuré au titre de ce contrat.

### 3.4.1 Conditions d'application de vos prestations d'assistance

- **Nous intervenons dans les cas et conditions exposés ci-après et selon le niveau de prestations que vous avez choisi aux Dispositions Particulières.**
- **Pour bénéficier des prestations, il est impératif de nous contacter préalablement. Vous pouvez nous joindre par téléphone sur ligne dédiée :**
  - de France métropolitaine au **01 40 25 52 95**
  - à partir de l'étranger au **33(1) 40 25 52 95**
- **Tous les frais engagés sans accord préalable ne pourront être pris en charge.**

#### Niveau 1

##### A En cas de sinistre affectant le domicile

Téléphonez-nous et si la situation l'exige, vous pourrez bénéficier des prestations suivantes :

- **Retour prématuré**

Si vous êtes en déplacement au moment d'un sinistre garanti affectant votre domicile, qu'aucun membre majeur de la famille n'est présent à ce moment et qu'une présence est indispensable sur place pour accomplir les formalités nécessaires, nous organisons et prenons en charge :

  - Votre retour jusqu'à votre domicile par le moyen le plus approprié. Votre retour pourra également s'effectuer par véhicule de location de catégorie A ou B que nous vous fournirons pour une durée maximum de 24 heures.
  - Votre transport pour poursuivre votre séjour ou ramener le véhicule et les autres passagers éventuellement restés sur le lieu de séjour initial lorsqu'aucun des passagers présents ne peut conduire le véhicule.
- **Préservation du domicile sinistré**

Si, à la suite d'un sinistre garanti, votre habitation ne présente plus les conditions de fermeture ou de sécurité requises ou est devenue inhabitable, nous mettons en place à votre demande les prestations ci-après :

  - Le gardiennage de votre habitation sinistrée par un agent de sécurité lorsque vous n'êtes pas sur place ou que vous êtes dans l'incapacité de demeurer sur les lieux.

Nous organisons le gardiennage et le prenons en charge pendant une durée maximum de 48 heures consécutives suivant la survenance du sinistre.





- La mise à disposition d'un véhicule de location de type « utilitaire » se conduisant avec un permis B, dans la limite de 310 € TTC pour déplacer temporairement le mobilier et les objets restés dans l'habitation sinistrée.
- Le nettoyage du domicile sinistré par une entreprise de nettoyage spécialisée, dans la limite de 750 € TTC.
- **Assistance au relogement temporaire**  
C'est-à-dire :
  - Votre hébergement et celui des personnes vivant habituellement sous votre toit dans un hôtel des environs, dans la limite de 80 € TTC par nuit et par personne et dans la limite totale de 400 € TTC par personne. **Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation ci-dessous « Transfert du bénéficiaire ».**
  - Votre transfert et celui des personnes vivant habituellement sous votre toit jusque chez un proche résidant en France métropolitaine, Andorre ou Monaco, et leur retour au domicile. **Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation ci-dessus « Hébergement du bénéficiaire à l'hôtel ».**
  - Vos effets personnels et ceux de votre famille, dans la limite de 1 200 € TTC par foyer, si vos effets vestimentaires et de première nécessité ont été détruits dans le sinistre.
  - Une avance complémentaire afin de vous permettre de faire face aux premières dépenses urgentes dans la limite de 800 € TTC, remboursable dans les trois mois suivant le sinistre.
  - Votre déménagement vers votre nouveau domicile.  
La prise en charge de cette prestation, à condition que le déménagement intervienne dans les 60 jours qui suivent le sinistre, est limitée au coût d'un déménagement dans un rayon de 50 km de l'habitation sinistrée.  
**L'assurance qui couvre les biens et les effets personnels du bénéficiaire pendant le déménagement reste à la charge du bénéficiaire.**

## B En cas d'accident au domicile

Nous mettons à votre disposition les services ci-après :

- La garde au domicile de vos enfants ou petits-enfants de moins de 15 ans dans la limite des disponibilités locales, pour un maximum de 2 jours. Chaque prestation dure au minimum 4 heures incluant le temps de parcours jusqu'à votre logement et peut être fournie entre 8 h et 19 h du lundi au samedi, hors jours fériés.  
La prestation est assurée par un professionnel agréé. Sa mission consiste à garder l'enfant, préparer ses repas et lui apporter les soins quotidiens.  
**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Transfert des enfants ou petits-enfants ».**
- La conduite de votre enfant à l'école si aucun proche ne peut l'assurer.  
Le transport est organisé par taxi et pris en charge à hauteur de 450 € TTC maximum par événement. Nous prenons également en charge le transport en taxi de l'enfant pour ses activités extrascolaires à concurrence de 75 € TTC.
- Le transfert de vos enfants ou petits-enfants à charge de moins de 15 ans chez un proche : voyage aller et retour jusque chez un proche que vous avez désigné résidant en France métropolitaine, Andorre ou Monaco, avec, si nécessaire, accompagnement par un proche désigné par vous ou par nous.
- La présence d'un proche au domicile : voyage aller et retour d'un proche ou d'une personne que vous avez désignée, résidant en France métropolitaine, Andorre ou Monaco, pour s'occuper de vos enfants ou petits-enfants de moins de 15 ans.  
**Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Transfert des enfants ou petits-enfants chez un proche » et « Garde au domicile des enfants ou petits-enfants ».**
- Le retour d'un proche résidant en France métropolitaine Andorre ou Monaco, par le moyen le plus approprié, pour vous héberger ainsi que les personnes vivant habituellement sous votre toit.  
Ce retour pourra également s'effectuer par véhicule de location de catégorie A ou B, que nous vous fournirons pour une durée maximum de 24 heures.
- La garde de vos animaux de compagnie (chiens, chats **à l'exclusion de tous autres animaux**) :
  - soit chez un proche que vous avez désigné, résidant en France métropolitaine, dans un rayon maximum de 100 Km autour du domicile,
  - soit à l'extérieur, frais de nourriture compris, dans la limite de 230 € TTC maximum par sinistre.
 L'animal concerné doit avoir reçu toutes les vaccinations obligatoires.  
**Sont exclus les chiens mentionnés dans l'arrêté du 27/04/99 établissant la liste des types de chiens susceptibles d'être dangereux.**
- La livraison de médicaments en urgence :  
A votre demande et sous réserve de disponibilité, nous recherchons, achetons et acheminons à votre domicile des médicaments prescrits par un médecin depuis moins de 48 heures et qui vous sont immédiatement nécessaires.  
**Nous faisons l'avance du coût de ces médicaments et vous nous les remboursez au moment où ils vous sont livrés.**  
Ce service est pris en charge par nous et est accessible 24 h/24 et 7 jours /7.



## C En cas de traumatisme psychologique fort

Si vous subissez un traumatisme psychologique fort à la suite d'un événement prévu au contrat, nous organisons et prenons en charge un accompagnement psychologique par un psychologue proche de votre domicile.

Cette prestation est soumise à une évaluation conjointe de votre état par notre médecin et votre médecin traitant ou le médecin urgentiste intervenu au moment de l'événement.

Si l'ampleur du traumatisme psychologique que vous avez subi justifie un accompagnement, un premier rendez-vous est pris avec le psychologue afin de déterminer les objectifs et la durée de l'accompagnement.

Notre prise en charge est limitée à 12 heures de consultation en cabinet.

Dans le cas contraire, votre médecin conviendra avec vous du mode d'intervention adapté.

**En plus des exclusions générales, nous n'intervenons pas dans les situations suivantes :**

- 1 L'événement ayant causé le traumatisme n'est pas fortuit.**
- 2 En cas de maladie chronique psychique.**
- 3 En cas de maladie psychologique antérieurement avérée ou constituée.**
- 4 En cas d'état résultant de l'usage de drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement, de l'absorption d'alcool.**

## D Face aux problèmes quotidiens

Face aux problèmes quotidiens, nous mettons à votre disposition les services suivants :

- **Allos-Infos Particuliers**

Sur simple appel téléphonique, du lundi au samedi de 8h00 à 20h00 hors jours fériés, nous vous communiquons, par téléphone uniquement, les renseignements dont vous avez besoin dans les domaines ci-après :

**Univers pratique spécifique à l'habitat**

- fiscalité et impôts,
- justice et assurances,
- travail, protection sociale et retraite,
- famille, mariage, divorce et successions.

**Univers juridique spécifique à l'habitat**

- achat et vente,
- formalités et fiscalité,
- gestion du bien, location et copropriété,
- relations de voisinage.

**Formalités administratives**

- démarches administratives à entreprendre pour déclarer un accident (à la police, à l'assurance, à la Sécurité Sociale),
- coordonnées téléphoniques des services publics concernés dans le cas d'un problème lié au domicile.

**En aucun cas, les renseignements ne feront l'objet d'une confirmation écrite.**

**Certaines demandes pouvant nécessiter des recherches, nous nous engageons à vous répondre dans un délai de 48 heures.**

**Notre responsabilité ne pourra en aucun cas être recherchée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou d'une interprétation inexacte du ou des renseignements communiqués.**

- **Bris, perte ou vol des clés du domicile**

Lorsque vous (ou votre employé de maison) avez perdu ou vous êtes fait dérober les clés de votre habitation ou si celles-ci sont brisées ou restées enfermées à l'intérieur de votre habitation, nous organisons et prenons en charge l'intervention d'un serrurier pour ouvrir la porte de votre domicile, dans la limite de 150 € TTC.

**Les travaux entrepris éventuellement à la suite de cette intervention (main-d'œuvre et pièces) restent à votre charge.**

- **Panne ou dysfonctionnement des installations fixes**

En cas de panne ou de dysfonctionnement des installations de chauffage, électricité, plomberie, menuiserie ou serrurerie de votre habitation et en l'absence de contrat d'entretien ou de garantie, nous organisons et prenons en charge l'intervention d'un réparateur qualifié dans le domaine concerné.

**Notre prise en charge est limitée à une intervention par an (tous dysfonctionnements ou pannes confondus) pour un montant maximum de 300 € TTC couvrant le déplacement et la main-d'œuvre.**

**Le coût éventuel des pièces détachées reste à votre charge.**



## Niveau 2

Si vous avez choisi le niveau 2, vous bénéficiez des prestations suivantes en plus de celles prévues au titre du niveau 1 :

### A En cas de déménagement

- **Démarches administratives**  
Nous vous communiquons toutes les informations utiles sur les démarches à effectuer en cas de déménagement ainsi que des modèles de lettres pour informer les services et organismes de votre changement d'adresse.
- **Etat des lieux**  
Nous vous mettons en relation avec un spécialiste de notre réseau qui vous indiquera les points essentiels à vérifier lors de la visite du logement.  
Sous réserve d'un délai de prévenance de 72 heures, un spécialiste mandaté par nos soins pourra vous accompagner pour vous apporter son concours lors de la visite et de l'établissement du rapport.
- **Déménagement**  
Nous vous mettons en relation avec des déménageurs.  
**Le coût du déménagement reste à votre charge ainsi que l'assurance qui couvre vos biens pendant le déménagement.**
- **Aide ménagère à domicile**  
Sous réserve d'un délai de prévenance de 72 heures, nous mettons une aide ménagère à votre disposition pour un maximum de 10 heures pouvant être réparties sur 1 semaine afin de nettoyer l'ancien ou le nouveau domicile.

### B En cas de maladie ou de convalescence de votre enfant

Si aucun proche n'est disponible sur place, nous organisons et prenons en charge la garde de votre enfant de moins de 15 ans lorsqu'il est immobilisé plus de 2 jours, sans hospitalisation ou pour convalescence. Cette immobilisation doit être prescrite par un médecin et attestée par un certificat médical.

La garde de votre enfant s'exerce à votre domicile, pour un maximum de deux jours et dans la limite des disponibilités locales.

Chaque prestation dure au minimum 4 heures incluant le temps de parcours jusqu'à votre domicile et peut être fournie entre 8 h et 19 h du lundi au samedi, hors jours fériés.

La prestation est assurée par un professionnel agréé. Sa mission consiste à garder l'enfant convalescent, préparer ses repas et lui apporter les soins quotidiens.

Lorsque l'immobilisation fait suite à une hospitalisation, la demande doit, sous peine de forclusion, être faite dans les 3 jours suivant le retour à la maison.

### C En tant que Particulier Employeur

- **Allos-Infos Particulier Employeur (employés de maison)**  
Sur simple appel téléphonique, du lundi au samedi de 8h00 à 20h00 hors jours fériés, nous vous communiquons, par téléphone uniquement, les renseignements dont vous avez besoin dans les domaines suivants :
  - réglementation du travail (contrat de travail, licenciement, congés payés, arrêt de travail, ...),
  - rémunération (salaire, charges sociales, chèque emploi service, ...),
  - fiscalité (éléments de la déclaration, abattements, contrôle et redressement, ...).

**En aucun cas, les renseignements ne feront l'objet d'une confirmation écrite.**

**Certaines demandes pouvant nécessiter des recherches, nous nous engageons à vous répondre dans un délai de 48 heures.**

**Notre responsabilité ne pourra en aucun cas être recherchée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou d'une interprétation inexacte du ou des renseignements communiqués.**

- **Remplacement de votre employé de maison**  
Définitions spécifiques pour l'application de cette prestation :  
**Prestataire** : organisme de services à la personne (association, entreprise) qui gère des intervenants qui réalisent des prestations de service à la personne.  
**Intervenant** : personne missionnée par le prestataire pour réaliser la prestation à votre domicile.  
Lorsque pour une raison quelconque, votre employé de maison ne peut pas être présent, nous recherchons pour vous une solution de remplacement de ce dernier.

Ce service :

- est accessible sur simple appel téléphonique du lundi au vendredi de 8h à 20h, le samedi de 8h à 18h (hors jours fériés). Ces horaires sont à distinguer des horaires auxquels les prestataires sont joignables et de leurs possibilités d'intervention.



- s'exerce à votre domicile, en France métropolitaine ou à Monaco,
- concerne les prestations suivantes parmi celles prévues par la loi n°2005-841 du 26 juillet 2005 (dite loi «Borloo ») :
  - maison et cadre de vie : petit jardinage, entretien de la maison, petit bricolage, maintenance du domicile en cas d'absence,
  - famille : garde d'enfants, soutien scolaire,
  - vie pratique et loisirs : assistance informatique et Internet, cours pour adultes, préparation des repas,
  - personnes âgées et fragilisées : assistance administrative à domicile, garde de malades adultes, aide à la mobilité, assistance aux personnes âgées et dépendantes, assistance aux personnes handicapées.

Lors de votre appel, nous vous donnons les informations pratiques dont vous avez besoin sur les services à la personne (CESU, fiscalité, contenu des prestations ...) et nous vous aidons à qualifier votre besoin.

Nous recherchons ensuite un prestataire qualifié, le plus proche possible de votre domicile et potentiellement disponible, avec lequel nous vous mettons en relation. Ce dernier appartient à notre réseau de Services à la Personne et est agréé par l'État pour vous permettre de bénéficier des avantages fiscaux en vigueur.

A l'issue de notre recherche, vous serez rappelé par le prestataire que nous aurons sélectionné. Dans l'hypothèse où elle n'aurait pas abouti, nous vous avisons dans un délai de 2 jours ouvrables à compter du lendemain de votre appel si vous résidez en zone urbaine ou dès que possible dans les autres cas.

Si le prestataire que nous avons missionné ne vous convient pas, vous pourrez à nouveau nous contacter afin d'être mis en relation avec un nouveau prestataire.

La prestation est réalisée sous la responsabilité du prestataire que vous aurez retenu.

**Son coût reste à votre charge et vous le réglerez directement au prestataire.**

### Niveau 3

Si vous avez choisi le niveau 3, vous bénéficiez des prestations suivantes en plus de celles prévues au titre des niveaux 1 et 2 :

- **Allos-Infos Bricolage**

Sur simple appel téléphonique, du lundi au samedi de 8h00 à 20h00 hors jours fériés, nous vous communiquons, par téléphone uniquement, les renseignements dont vous avez besoin dans les domaines suivants :

- peintures, papiers peints et carrelage (outillage, techniques, choix des matériaux, ...),
- menuiserie d'intérieur, portes-fenêtres, volets,
- murs, plafonds, sols et aménagements intérieurs de l'habitat,
- isolation, plomberie et électricité.

**En aucun cas, les renseignements ne feront l'objet d'une confirmation écrite.**

**Certaines demandes pouvant nécessiter des recherches, nous nous engageons à vous répondre dans un délai de 48 heures.**

**Notre responsabilité ne pourra en aucun cas être recherchée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou d'une interprétation inexacte du ou des renseignements communiqués.**

- **La vérification des devis de travaux**

Un de nos spécialistes vous apporte l'assurance que les devis qui vous ont été communiqués répondent à votre besoin et correspondent au juste prix pour les travaux envisagés dans la région concernée.

Le résultat de l'analyse du devis vous est communiqué dans les 72 heures ouvrées suivant la réception de la copie du devis.

Si vous le souhaitez, notre spécialiste peut prendre contact avec l'auteur du devis pour obtenir un complément d'information ou tenter de renégocier le devis proposé.

En cas d'insuccès et/ou à votre demande, il lui transmettra un devis contradictoire établi par un prestataire de notre réseau, sur la base des informations communiquées par vos soins.

- **Mise en relation avec des artisans**

Si vous souhaitez procéder à des travaux de réhabilitation, d'amélioration ou d'entretien de l'habitation assurée, nous vous communiquons les coordonnées de professionnels du bâtiment de notre réseau, spécialisés dans les domaines de travaux à réaliser.

**Le coût des travaux reste à votre charge et nous n'intervenons pas pour les missions de maîtrise d'œuvre.**

- **Diagnostics énergétiques**

Lorsque vous désirez vendre ou louer l'habitation assurée, nous organisons et prenons en charge à hauteur de 80 euros TTC maximum les diagnostics techniques obligatoires qui vous incombent :

- mesurage loi Carrez,
- constat de risque d'exposition au plomb,
- état mentionnant la présence ou l'absence d'amiante,



- état relatif à la présence des termites,
  - état d'installation intérieure de gaz,
  - état des risques naturels technologiques,
  - diagnostic de performance énergétique,
  - état d'installation intérieure d'électricité,
- ainsi que les éventuels diagnostics définis ultérieurement par la législation.

Cette prestation est limitée à une fois par année d'assurance.

**Notre responsabilité ou celles des prestataires ne pourra en aucun cas être recherchée si vous faites une interprétation inexacte ou inappropriée des avis qui vous auront été communiqués par le prestataire.**

### 3.4.2 L'examen de vos réclamations

Lorsque vous êtes mécontent du traitement de votre demande, votre première démarche doit être d'en informer votre interlocuteur habituel pour que la nature de votre insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées.

En cas de désaccord l'adresse à retenir pour adresser une réclamation est la suivante :

Mondial Assistance France  
Traitement Réclamations  
TSA 70002  
93488 Saint-Ouen Cedex

Un accusé de réception vous parviendra dans les dix jours ouvrables (hors dimanche et jours fériés) à compter de la réception de votre réclamation, sauf si la réponse à cette dernière vous est transmise dans ces délais.

Une réponse vous sera fournie au plus tard dans les deux mois suivants la date de réception de votre réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont nous vous tiendrions informé.

Si le désaccord persiste, après la réponse de nos services ayant procédé à un dernier examen de votre demande épuisant les voies de recours internes, vous pouvez alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

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

Les entreprises adhérentes de la Fédération Française de l'Assurance (FFA) ont mis en place un dispositif permettant aux assurés et aux tiers de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges. Ce dispositif est défini par les 10 règles de la Charte de la Médiation de l'Assurance.

### 3.4.3 Loi Informatique et Libertés

Conformément à la « Loi Informatique et Libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978, modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, en votre qualité de bénéficiaire vous disposez d'un droit d'opposition, d'accès, de modification, de rectification et de suppression de toute information vous concernant, qui figurerait dans les fichiers, en vous adressant à :

Mondial Assistance France  
DT - Service Juridique - DT03  
7 rue Dora Maar  
CS 60001  
93488 Saint-Ouen Cedex

En application de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, Mondial Assistance se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations transmises lors de l'exécution et de la gestion des prestations.



## 4. Les options répondant à vos besoins spécifiques

Si vous en avez fait le choix aux Dispositions Particulières, vous bénéficiez des options suivantes :

### 4.1 Dommages électriques

Nous garantissons :

- les dommages causés par l'action de l'électricité ou par la foudre :
  - aux appareils électriques et/ou électroniques situés à l'intérieur des locaux,
  - aux moteurs et autres installations électriques situés à l'extérieur des bâtiments (destinés notamment à l'ouverture des portails, à l'utilisation des stores, à la climatisation, à l'éclairage extérieur) dès lors que vous êtes propriétaire de ces biens,
- les dommages causés aux denrées alimentaires entreposées dans un congélateur et/ou réfrigérateur et dus à l'arrêt accidentel de la production du froid.

### Ce qui n'est pas garanti, en plus des exclusions générales :

- 1 Les dommages subis par les biens de plus de 10 ans d'âge.
- 2 Les dommages dus à l'usure ou à un dysfonctionnement mécanique quelconque.
- 3 La reconstitution des fichiers informatiques endommagés.
- 4 Les dommages aux denrées alimentaires résultant d'une grève de votre fournisseur d'électricité ou du non paiement de votre facture d'électricité.

### 4.2 Solutions Panne

Pour l'application de cette garantie, nous entendons par :

**Panne :**

Tout défaut de fonctionnement d'un ou plusieurs composants de l'appareil garanti, ayant pour origine un phénomène aléatoire interne à l'appareil couvert, **à l'exclusion des dommages relevant de la garantie « Dommages électriques ».**

**Appareil économiquement irréparable :**

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

**Appareil techniquement irréparable :**

Appareil pour lequel les pièces de rechange ne sont pas ou ne sont plus disponibles en France métropolitaine.

#### 4.2.1 Biens garantis selon la Solution que vous avez choisie aux Dispositions Particulières

##### 4.2.1.1 Solution Panne

Vos appareils de moins de 5 ans (jusqu'au 5<sup>e</sup> anniversaire à compter de la date d'achat de l'appareil) des gammes « Blanc » (électroménager) et « Brun » (Audio et Vidéo), conformes à la norme NF ou CE, d'une valeur d'achat supérieure à 150 € TTC (facture de 1<sup>er</sup> main) et inférieure à 5 000 € TTC, achetés neufs en France métropolitaine ou à Monaco, dont vous êtes propriétaire et qui équipent l'habitation assurée.

- Au titre de la gamme « Blanc » :
  - lave-linge, lave-linge séchant, sèche-linge, lave-vaisselle,
  - réfrigérateur (avec ou sans congélateur), réfrigérateur « américain », congélateur, cave à vin,
  - table de cuisson (gaz, électrique, mixte, vitrocéramique, induction), four (pyrolyse ou catalyse), micro-ondes (combinés ou non), hotte aspirante de cuisine (tous types), cuisinières (gaz, électrique, mixte, vitrocéramique, induction).
- Au titre de la gamme « Brun » :
  - téléviseurs (y compris LCD, LED ou Plasma), TV combi (lecteur et/ou enregistreur DVD),
  - hifi, home cinéma,
  - DVD et DVD/R, lecteurs ou enregistreurs Blu-ray.

**Important :** pour être garantis au titre des présentes dispositions, ces biens ne doivent plus être couverts par la garantie du fabricant ou du distributeur ou par une extension de garantie.



#### 4.2.1.2 Solution Panne Plus

La garantie est étendue à vos appareils de la gamme « Gris » de moins de 3 ans (jusqu'au 3<sup>e</sup> anniversaire à compter de la date d'achat de l'appareil), conformes à la norme NF ou CE, d'une valeur d'achat supérieure à 150 € TTC (facture de 1<sup>er</sup> main) et inférieure à 5 000 € TTC, achetés neufs en France métropolitaine ou à Monaco, dont vous êtes propriétaire et situés soit dans l'habitation assurée pour les ordinateurs fixes, soit en France métropolitaine ou à Monaco pour les ordinateurs portables et tablettes informatiques.

- Les biens couverts au titre de la gamme « Gris » :
  - ordinateurs fixes (**hors claviers, souris, imprimantes et périphériques**),
  - ordinateurs portables (**hors claviers, souris, imprimantes et périphériques**),
  - tablettes informatiques dont la taille (diagonale) de l'écran est au minimum de 8 pouces (mesure constructeur officielle).

**Important :** pour être garantis au titre des présentes dispositions, ces biens ne doivent plus être couverts par la garantie du fabricant ou du distributeur ou par une extension de garantie.

#### 4.2.2 La garantie

Sous réserve des conditions d'application ci-après, nous garantissons la panne de vos appareils selon la Solution que vous avez choisie aux Dispositions Particulières :

**Si l'appareil est réparable :** les frais de déplacement du réparateur, la main-d'œuvre, le coût d'enlèvement de l'appareil et de re-livraison en cas de réparation en atelier, le coût de réparation incluant les pièces.

**Si l'appareil est techniquement et économiquement irréparable :** les frais de remplacement de votre appareil endommagé par un appareil neuf de caractéristiques identiques, y compris les frais inhérents à sa livraison et à sa mise en service si nécessaire.

#### 4.2.3 Conditions d'application de la garantie

Pour bénéficier de la garantie, il est impératif de contacter préalablement notre Service Panne qui est habilité à délivrer une prise en charge.

[Vous pouvez le joindre par téléphone sur ligne dédiée au : 0978 978 013 \(prix d'un appel local\)](tel:0978978013)

**Important :** n'engagez pas de frais avant l'accord préalable du Service Panne ; **toute démarche effectuée ou tout frais engagé sans cet accord préalable ne pourra pas faire l'objet d'une indemnisation ou d'un remboursement.**

Nous n'intervenons que pour les réparations et remplacements réalisés en France métropolitaine et Monaco.

Afin de faciliter la prise en charge de votre demande, vous devez vous munir de votre facture d'achat et communiquer à notre Service Panne la date d'achat, la marque, la référence, la gamme de l'appareil et la nature du dysfonctionnement.

##### 4.2.3.1 Vous souhaitez bénéficier de la Solution Panne de A à Z par Allianz

Allianz a élaboré un dispositif de prise en charge de A à Z des sinistres Panne qui s'appuie sur un prestataire spécialisé afin de faire bénéficier tous ses assurés ayant souscrit la Solution Panne d'engagements de délai et de qualité de service de haut niveau.

Dans les 48 heures ouvrées suivant votre appel au Service Panne, un réparateur prendra contact avec vous (du lundi au vendredi hors jours fériés, de 9 h à 18h).

Ce réparateur missionné par notre Service Panne :

- procédera à un diagnostic préliminaire par téléphone sur la base des informations que vous nous aurez communiquées ; il vous guidera pour tenter de déterminer la nature ou l'origine de la panne et si possible vous aider à y remédier à distance,
- déterminera si l'appareil est réparable ou non et si la réparation peut être effectuée sur place ou non,
- indiquera la durée prévisible de la réparation lorsqu'elle doit être effectuée en atelier,
- organisera son intervention sur place si cela est nécessaire ou la livraison de l'appareil s'il est jugé irréparable. Il pourra vous être demandé, pour les petits appareils, d'apporter votre appareil chez le réparateur missionné le plus proche de votre domicile.

**Si l'appareil est réparable,** la réparation effectuée par le réparateur (sur place ou en atelier) est assortie d'une garantie de 6 mois couvrant le déplacement, les pièces et la main-d'œuvre.

Nous pouvons vous prêter un appareil de remplacement pendant la durée d'indisponibilité de l'appareil en panne pour les réfrigérateurs, congélateurs, lave linge et téléviseurs. Ce prêt vous sera proposé par le prestataire sous réserve de disponibilité d'un appareil de prêt dès lors que la réparation doit se faire en atelier et que la durée prévisible de l'indisponibilité excède 48 heures pour les réfrigérateurs et congélateurs et 10 jours pour les autres appareils.





Si l'appareil est techniquement et économiquement irréparable, le prestataire vous propose un choix d'appareils de remplacement neufs, de caractéristiques identiques à celles de l'appareil en panne et nous prenons en charge le coût de celui que vous aurez choisi parmi ceux proposés et les frais inhérents à sa livraison et à sa mise en service si nécessaire.

S'il est techniquement et économiquement irréparable et s'il s'agit d'un appareil de la gamme « Blanc », il sera remplacé par un appareil dont l'efficacité énergétique est évaluée, selon l'étiquette Énergie, en classe A minimum suivant la directive européenne 2010/30/UE.

Nous prenons en charge en même temps que la livraison du matériel neuf, l'enlèvement et la destruction de l'ancien.

#### 4.2.3.2 Si vous organisez vous-même la prestation

Selon que l'appareil est réparable ou non, notre indemnisation est limitée aux postes décrits dans la garantie (§4.2.2) et vous est accordée dans la limite des frais que notre Service Panne aurait engagés pour organiser le service.

Vous ne pourrez pas bénéficier du niveau de service de la Solution Panne de A à Z décrite au § 4.2.3.1.

Rappel important : tous les frais que vous engageriez sans l'accord préalable de notre Service Panne ne seront pas pris en charge.

#### 4.2.4 Exclusions

**Ce que nous ne garantissons pas, en plus des exclusions générales :**

- 1 Les pannes résultant d'un événement dont l'origine est antérieure à la prise d'effet de la garantie.
- 2 Les pannes affectant des appareils autres que ceux indiqués au § 4.2.1 « Biens garantis ».
- 3 L'arrêt de fonctionnement consécutif à la modification de normes de diffusion, de format de données.
- 4 Les dommages résultant de l'action d'un virus informatique.
- 5 Les dommages non afférents à la panne, mais décelés à l'occasion de sa réparation.
- 6 Les dommages imputables à des causes d'origine externe à l'appareil garanti, ou couverts par une garantie ou une option prévue dans le présent contrat, souscrite ou non.
- 7 Les appareils faisant l'objet d'un usage commercial ou professionnel.
- 8 Les dommages résultant d'une utilisation non conforme aux prescriptions du fabricant ou d'un défaut d'entretien, de nettoyage ou de vidange.
- 9 Les dommages d'ordre esthétique tels que rayures, éraflures, bosselures, écaillures ou changement d'aspect.
- 10 Les accessoires, les périphériques ou les consommables et pièces d'usure définis comme tels dans le livret d'entretien du constructeur.
- 11 Les appareils dont le numéro de série et/ou les références sont enlevées, modifiées ou illisibles.
- 12 Les frais non justifiés par des documents originaux.
- 13 Les frais de déplacement du réparateur relatifs à une demande d'intervention non justifiée ou à un dommage non constaté par le réparateur missionné.
- 14 Les frais résultant d'une réparation de fortune ou provisoire et des éventuelles aggravations du dommage initial pouvant en résulter.

**Exclusions spécifiques à la garantie Solution Panne :**

- 15 Les pannes sur les appareils nomades, c'est-à-dire les appareils pouvant fonctionner de manière autonome sans raccordement au secteur.

**Exclusions spécifiques à la garantie Solution Panne Plus :**

- 16 Les dommages résultant d'une modification de programme ou de paramétrage de données ou d'un défaut de logiciel.
- 17 La perte ou la destruction des données stockées dans le matériel sous forme de fichiers, de données ou de logiciels quelle qu'en soit sa nature.





- 18 Les dommages occasionnés par l'utilisation de logiciels acquis par des moyens illégaux.
- 19 Les frais de reconstitution de données perdues ou altérées.
- 20 Les dommages internes et externes liés à une chute ou un choc.
- 21 Les dommages résultant de la modification du modèle constructeur non réalisée par un professionnel agréé par ledit constructeur.
- 22 Les dommages causés par des liquides renversés sur ou dans les appareils.



## 4.3 Protection juridique

La garantie Protection Juridique Habitation est assurée et gérée par :

Protexia France exerçant sous la dénomination commerciale Allianz Protection Juridique

Entreprise régie par le Code des assurances

Société Anonyme au capital de 1 895 248 €

Tour Allianz One

1, cours Michelet - CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex.

382 276 624 RCS Nanterre.

### 4.3.1 Quelques définitions

#### Action pétitoire

Désigne l'action mettant en cause l'existence d'un droit de propriété immobilière.

#### Dépens

Désigne les frais de justice engendrés par le procès, dont le montant fait l'objet d'une tarification, soit par voie réglementaire, soit par décision judiciaire. Ils sont distincts des honoraires de l'avocat.

#### Indemnité article 700 du Code de procédure civile et ses équivalents

Ce sont des indemnités prévues par des textes de loi autorisant une juridiction à condamner une des parties au paiement d'une indemnité au profit d'une autre, en compensation de sommes, non comprises dans les dépens, exposées par elle dans une procédure judiciaire (principalement les honoraires d'avocat).

#### Litige ou différend

Désigne toute réclamation ou désaccord qui vous oppose à un tiers dont vous êtes l'auteur ou le destinataire, ou toute poursuite engagée à votre encontre ou que vous souhaiteriez engager à l'encontre d'un tiers.

#### Nous

Désigne Protexia France exerçant sous la dénomination commerciale Allianz Protection Juridique

Entreprise régie par le Code des assurances

Société anonyme au capital de 1 895 248 euros

382 276 624 RCS Nanterre

Siège social : Tour Allianz One, 1 cours Michelet - CS 30051 - 92076 Paris La Défense cedex

Tél. : 0 978 978 075

#### Prescription

Désigne la période au delà de laquelle votre demande d'intervention auprès de Nous n'est plus recevable (articles L 114-1, L 114-2 et L 114-3 du Code des assurances).

#### Seuil minimal d'intervention

Désigne l'enjeu financier du litige (hors pénalités de retard, intérêts et demandes annexes) en dessous duquel nous n'intervenons pas.

#### Tiers

Désigne toute personne autre que vous et nous.

#### Vous

Désigne le souscripteur, son conjoint non séparé de corps, son concubin notoire ou son partenaire signataire d'un Pacte Civil de Solidarité, ainsi que l'ensemble des personnes se trouvant fiscalement à leur charge.

### 4.3.2 Vos garanties

#### • Informations juridiques par téléphone en prévention de tout litige

Sur simple appel téléphonique, vous êtes en relation avec des juristes confirmés afin d'obtenir une information juridique relative aux domaines couverts par votre garantie de protection juridique.

– Par téléphone au 0969 329 600 (appel non surtaxé), de 8 heures à 20 heures, du lundi au samedi (hors jours fériés).

– Si vous êtes client d'un courtier au 0978 978 097 (appel non surtaxé), de 9 heures à 20 heures, du lundi au samedi (hors jours fériés).

– Dans votre Espace Client du site [www.allianz.fr](http://www.allianz.fr), vous avez accès à une base d'informations juridiques de 1 500 fiches sur des domaines de la vie courante, ainsi que 200 lettres-types à télécharger, afin de faire valoir vos droits.

Ces informations sont fournies oralement et en l'absence de tout litige.

En cas de litige, il vous revient de nous le déclarer par écrit.



- **Protection juridique, en présence de litige**

En cas de litige garanti, nous vous apportons :

- **une assistance amiable :**

- nous vous informons sur vos droits et sur les mesures nécessaires à la sauvegarde de vos intérêts,
- nous vous conseillons sur la conduite à tenir et effectuons, le cas échéant et avec votre accord, les démarches amiables nécessaires.

- **une assistance judiciaire :** Si l'assistance d'un avocat (ou toute personne qualifiée par la législation en vigueur) est nécessaire, vous avez la liberté de le choisir (y compris en cas de conflit d'intérêts) ; si vous le souhaitez, nous pouvons vous mettre en relation avec un avocat que nous connaissons, sur demande écrite de votre part. De même, vous êtes informé que vous devez être assisté ou représenté par un avocat lorsque nous sommes ou vous êtes informé de ce que la partie adverse est défendue dans les mêmes conditions.

En cas de contentieux, la direction du procès vous appartient, conseillé par votre avocat. Durant cette procédure, nous restons à votre disposition et à celle de votre avocat pour vous apporter l'assistance dont vous auriez besoin.

**Selon la formule de garantie que vous avez choisie et qui est indiquée aux Dispositions Particulières et sous réserve :**

- des exclusions spécifiques à cette garantie de protection juridique et des exclusions générales du présent contrat,
- des modalités d'application et des frais pris en charge,

**nous garantissons :**

#### Formule 1 : Protection Juridique Segmentée Habitation

Vous êtes garanti dans le cadre de votre vie privée en votre qualité d'occupant de l'habitation assurée, pour les litiges liés à cette résidence et :

- relatifs aux troubles du voisinage,
- relatifs à l'application de votre bail ou du règlement de copropriété,
- relatifs à l'achat de biens d'équipement mobiliers pour votre résidence,
- relatifs à des petits travaux d'entretien, d'embellissement et/ou d'aménagement de votre résidence,
- vous opposant à votre déménageur.

**En plus des exclusions générales, ne sont pas garantis, au titre de cette formule 1, les litiges :**

- 1 Pris en charge par les garanties « Responsabilité Civile » et « Défense Pénale et Recours suite à Accident ».**
- 2 De nature fiscale.**
- 3 Relatifs au recouvrement de vos impayés.**
- 4 Relatifs au bornage, à la mitoyenneté et aux actions pétitoires.**
- 5 Relatifs à l'achat de biens ou de services dans les domaines de l'immobilier.**
- 6 Relatifs à des travaux de construction : portant sur du gros-œuvre, soumis à la délivrance d'un permis de construire, de démolir ou de déclaration préalable, ou encore lorsqu'ils sont soumis à l'obligation d'assurance prévue par la loi du 4 janvier 1978.**
- 7 Relevant du droit de l'urbanisme.**



## Formule 2 : Protection Juridique Générale Vie Privée et Vie Professionnelle Salariée

Nous intervenons, notamment **et sous réserve des exclusions et limitations de garanties**, dans les domaines relatifs à :

- votre consommation de biens et de services,
- votre habitation assurée,
- votre santé,
- vos relations avec votre employeur,
- votre retraite et votre prévoyance,
- l'atteinte à votre intégrité physique,
- vos relations avec les organismes sociaux,
- votre qualité d'usager des services publics,
- votre activité en tant qu'adhérent bénévole à une association loi 1901,
- vos travaux de construction dans l'habitation assurée non soumis à l'obligation d'assurance prévue par la loi du 4 janvier 1978,
- vos travaux de construction dans l'habitation assurée, soumis à l'obligation d'assurance prévue par la loi du 4 janvier 1978, si le litige apparaît après réception des travaux et sous réserve que vous ayez souscrit à l'assurance dommages-ouvrage ou en êtes bénéficiaire si les travaux s'élèvent à un montant de plus de 30 000 € TTC,
- vos relations avec l'administration fiscale, uniquement lorsque vous contestez une proposition de rectification contradictoire qui vous serait notifiée par l'administration fiscale et dans la mesure où son origine n'est pas frauduleuse,
- vos relations avec votre (vos) employé(s) familial (familiaux), régulièrement déclaré(s).

En cas de résiliation du bail ou de vente d'un bien immobilier garanti pendant la durée de validité du contrat, vous continuez à bénéficier de la garantie pour les litiges se rapportant à ce bien immobilier pendant une durée de six mois à compter de la vente ou de la prise d'effet de la résiliation du bail, à condition que ces litiges nous soient déclarés pendant cette même période de six mois et avant une éventuelle résiliation de la présente garantie.

En cas d'acquisition ou de location d'un bien immobilier pendant la durée de validité du contrat, vous bénéficiez de la garantie pendant la phase d'acquisition ou de signature du bail, à condition que ce bien immobilier soit destiné à devenir immédiatement votre résidence principale.

### **En plus des exclusions générales, ne sont pas garantis, au titre de cette formule 2, les litiges :**

- 1 Mettant en cause votre responsabilité civile lorsqu'elle est garantie par un contrat d'assurance ou devrait l'être en vertu des dispositions législatives ou réglementaires.**
- 2 Pris en charge par votre garantie « Défense Pénale et Recours suite à Accident ».**
- 3 Résultant de l'inexécution par vous d'une obligation légale ou contractuelle.**
- 4 Résultant de la non fourniture aux administrations dans les délais prescrits, de documents à caractère obligatoire.**
- 5 Résultant d'actes de terrorisme ou de sabotage, d'émeutes ou de mouvements populaires.**
- 6 Résultant de votre participation à une activité politique ou syndicale et à des conflits collectifs du travail.**
- 7 Concernant la propriété ou la jouissance de tout bien immobilier autre que l'habitation assurée.**
- 8 Résultant d'événements naturels catastrophiques ayant fait l'objet d'un arrêté préfectoral ou ministériel.**
- 9 Ayant pour origine l'état d'ivresse susceptible d'être sanctionné pénalement, ainsi que la prise de stupéfiants, de substances illicites ou médicamenteuses non prescrites par une autorité médicale compétente.**
- 10 Résultant d'une activité créatrice de revenus autre que celle de salarié.**
- 11 Résultant de votre fonction de syndic bénévole.**
- 12 Résultant de votre activité de dirigeant statutaire d'une association.**
- 13 Concernant le droit de la propriété intellectuelle ou industrielle en matière de protection des droits d'auteur, dessins, modèles, logiciels, progiciels, marques, brevets, certificats d'utilité, noms, AOC, dénominations sociales.**
- 14 Concernant la propriété de tout bien immobilier donné en location.**



- 15 **Relatifs au droit des personnes (livre 1 du Code civil), aux régimes matrimoniaux, aux successions et aux donations.**
- 16 **Nés d'engagement de caution.**
- 17 **Relatifs à l'acquisition, la détention et la cession de parts sociales ou de valeurs mobilières.**
- 18 **Relatifs à des travaux de construction de moins de 30.000 € TTC soumis à l'obligation d'assurance prévue par la loi du 4 janvier 1978 si le litige apparaît avant réception des travaux.**
- 19 **Relatifs à des travaux de construction de plus de 30.000 € TTC soumis à l'obligation d'assurance prévue par la loi du 4 janvier 1978 si vous n'avez pas souscrit à l'assurance dommages-ouvrage ou n'en êtes pas bénéficiaire, d'une part, ou si le litige apparaît avant réception des travaux, d'autre part.**
- 20 **Relatifs à l'achat, la vente, la location, la possession, l'utilisation d'un véhicule terrestre à moteur, d'un bateau ou d'un aéronef.**
- 21 **Relatifs au droit fiscal**, sauf dans le cas énoncé au paragraphe relatif aux garanties de la formule 2.

### 4.3.3 Modalités d'application des garanties

#### Délai de carence

En cas de litige portant sur des travaux de construction soumis à l'obligation d'assurance, nos garanties vous sont acquises au terme d'un délai de 24 mois à compter de la date d'effet de votre contrat.

Cependant, si vous étiez titulaire auprès d'un précédent assureur d'un contrat de même nature, couvrant les mêmes risques, le délai de carence ci-dessus énoncé ne sera pas appliqué sous réserve que :

- les anciennes garanties aient été souscrites pendant une durée au moins équivalente au délai de carence ci-dessus énoncé (24 mois),
- votre ancien contrat n'ait pas été résilié par votre précédent assureur mais à votre demande,
- nos garanties aient pris effet dès la date de cessation des précédentes.

#### Pour déclarer votre litige

Afin que nous puissions faire valoir vos droits au mieux, vous devez nous déclarer votre litige dès que vous en avez connaissance.

- **Si vous êtes client d'un agent général :**
  - Sur votre Espace Client du site [allianz.fr](https://allianz.fr)
  - Par courrier :  
Allianz Protection Juridique  
Centre de Solution Juridique  
90, avenue de Flandres  
75940 Paris Cedex 19
  - Par mail : [service.declaration@externe-protection-juridique.allianz.fr](mailto:service.declaration@externe-protection-juridique.allianz.fr)
- **Dans tous les autres cas :**
  - Par le formulaire de déclaration de litige en ligne : <https://mesdemarches.allianz.fr/declarationlitige/>
  - Par courrier :  
Allianz Protection Juridique  
Centre de Solution Client  
TSA 63 301  
92087 Paris La Défense Cedex
  - Par téléphone : 0978 978 075 (appel non surtaxé).

#### Vous devez vous abstenir :

- de confier la défense de vos intérêts à un avocat ou à une personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur,
- d'engager une procédure judiciaire ou une nouvelle étape de celle-ci, sans nous en avoir préalablement informés.

**Si vous contrenez à cette obligation, les frais en découlant resteront à votre charge.**



Cependant, si le litige nécessite des mesures conservatoires urgentes, vous pourrez les prendre, à charge pour vous de nous en avertir dans les meilleurs délais.

Vous ne devez accepter de la partie adverse aucune indemnité qui vous serait offerte directement sans nous en avoir préalablement informés. **A défaut et si nous avons engagé des frais, ceux-ci seraient mis à votre charge dans la mesure où nous serions dans l'impossibilité de les récupérer.**

#### 4.3.4 Frais pris en charge

##### Ce que nous prenons en charge, dans la limite des montants garantis :

- en phase amiable : les frais et honoraires éventuels des auxiliaires de justice et des experts, s'ils ont été engagés avec notre accord préalable (sauf mesures conservatoires urgentes),
  - en phase judiciaire : les frais et honoraires des auxiliaires de justice et des experts ainsi que les dépens, si les modalités d'application de vos garanties ont été respectées (cf. paragraphe « Les modalités d'application de vos garanties »).
- Toutefois, nous ne prenons pas en charge les dépens si vous succombez à l'action et que vous êtes condamné à les rembourser à votre adversaire.**

##### Frais et honoraires d'avocat

Si l'assistance d'un avocat (ou toute personne qualifiée par la législation en vigueur) est nécessaire, vous avez la liberté de son choix. Sur demande écrite de votre part, nous pouvons vous mettre en relation avec un avocat que nous connaissons. Nous réglerons les frais et honoraires de votre avocat selon les montants TTC indiqués au tableau ci-après (« Montant de prise en charge des frais et honoraires de votre avocat ») et ce pour chaque assistance à mesure d'instruction ou expertise, protocole de transaction, ou décision de justice.

Ces montants comprennent les frais habituels inhérents à la gestion d'un dossier (frais de copie, de téléphone, de déplacement, etc.), la préparation du dossier, la plaidoirie éventuelle. Ils constituent la limite de notre prise en charge même si vous changez d'avocat.

Si votre statut vous permet de récupérer la TVA, celle-ci sera déduite desdits montants. Il vous reviendra de procéder au règlement Toute Taxes Comprises des frais et honoraires réclamés et nous vous rembourserons les montants hors taxe sur présentation d'une facture originale acquittée dans un délai maximum de 2 jours ouvrés à compter de la date de réception de votre courrier (le cachet de La Poste faisant foi).

- **Notre garantie est plafonnée, par litige, à :**
  - 10 000 € TTC pour la Formule 1,
  - 20 000 € TTC pour la Formule 2.
- **Plafonds expertise**  
Nous prenons en charge les frais et honoraires :
  - d'expertise judiciaire à concurrence de 3 000 € TTC par litige pour la Formule 1,
  - d'expertise judiciaire et / ou amiable à concurrence de 8 000 € TTC par litige pour la Formule 2.Ces budgets sont pris en compte dans le calcul du plafond de garantie par litige.
- **Montant minimal d'intervention :**
  - 200 € TTC par litige pour la Formule 1,
  - 100 € TTC par litige en recours pour la Formule 2.

##### Ce que nous ne prenons pas en charge :

- 1 Toute somme de toute nature que vous pouvez être condamné à payer : condamnation au principal, amende, dommages et intérêts, dépens (si vous devez les rembourser à votre adversaire), indemnités allouées en vertu de l'article 700 du Code de procédure civile et ses équivalents.**
- 2 Tout frais et honoraire engendré par une initiative prise sans notre accord préalable,** sauf mesure conservatoire urgente.
- 3 Tout honoraire de résultat.**

Montant de prise en charge des frais et honoraires de votre avocat (TTC)	
• Rédaction de dire / Transmission de PV	80 €
• Protocole de transaction, arbitrage, médiation pénale et civile	500 €
• Démarches amiables	350 €



Montant de prise en charge des frais et honoraires de votre avocat (TTC)	
• Assistance à mesure d'instruction ou d'expertise	350 €
• Commissions	350 €
• Référé et juge de l'exécution	500 €
• Juge de proximité	700 €
• Tribunal de police :	
– sans constitution de partie civile	400 €
– avec constitution de partie civile et 5 <sup>e</sup> classe	600 €
• Tribunal correctionnel :	
– sans constitution de partie civile	700 €
– avec constitution de partie civile	800 €
• Tribunal d'instance	800 €
• Commission d'indemnisation des Victimes d'infractions (CIVI)	800 €
• Tribunal de Grande Instance, de commerce, tribunal administratif, des affaires de sécurité sociale	1 200 €
• Conseil des prud'hommes :	
– bureau de conciliation	350 €
– bureau de jugement	1 000 €
– audience de départage	700 €
• Tribunal paritaire des baux ruraux	1 000 €
• Cour d'appel	1 200 €
• Cour d'assises	2 000 €
• Cour de cassation, Conseil d'État, Juridictions Européennes	2 000 €

**Attention : il vous revient de nous communiquer tous renseignements, documents et justificatifs prouvant la réalité de votre préjudice. A défaut, nous ne pourrions instruire votre dossier. Nous ne prendrons pas en charge les éventuels frais exposés par vous et destinés à apporter ces éléments de preuve de votre préjudice, sauf accord préalable de notre part.**

#### 4.3.5 Que faire en cas de désaccord entre vous et nous ?

En vertu de l'article L 127-4 du Code des assurances, en cas de désaccord entre vous et nous au sujet des mesures à prendre pour régler le différend, cette difficulté peut être soumise à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord par les parties ou, à défaut, par le Président du Tribunal de Grande Instance statuant en la forme des référés.

Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à notre charge.

Toutefois, le Président du Tribunal de Grande Instance, statuant en la forme des référés, peut en décider autrement lorsque vous avez mis en œuvre cette faculté dans des conditions abusives.

Si vous engagez à vos frais une procédure contentieuse et obtenez une solution plus favorable que celle qui vous avait été proposée par la tierce personne ou nous-mêmes, nous vous indemniserons des frais exposés pour l'exercice de cette action, dans la limite des montants indiqués au paragraphe : « Frais pris en charge ».

#### 4.3.6 Que faire en cas de conflits d'intérêts ?

Dès que vous nous avez déclaré votre litige, vous avez la liberté de faire appel à un avocat de votre choix (ou à toute autre personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur), si vous estimez qu'un conflit d'intérêts peut survenir entre vous et nous (par exemple si nous sommes amenés à défendre simultanément vos intérêts et ceux de la personne contre laquelle vous nous avez demandé d'exercer votre recours).

Dans cette éventualité, nous prenons en charge les frais et honoraires de votre avocat dans la limite des montants indiqués au paragraphe « Frais pris en charge ».



### 4.3.7 La subrogation

En vertu des dispositions de l'article L 121-12 et de l'article L 127-8 du Code des assurances, nous nous substituons à vous dans vos droits et actions pour le recouvrement des sommes qui pourraient vous être allouées au titre des dépens et des indemnités versées en vertu des articles 700 du Code de procédure civile, 475-1 et 375 du Code de procédure pénale, L 761-1 du Code de justice administrative et 75-1 de la loi du 10 juillet 1991 (ou leurs équivalents devant des juridictions autres que françaises), à concurrence des sommes que nous avons payées et après vous avoir prioritairement désintéressé si des frais et honoraires sont restés à votre charge.

### 4.3.8 L'étendue de vos garanties dans le temps

Nous prenons en charge les litiges :

- dont le fait générateur (faits, événements, situation source du litige) est postérieur à la date d'effet de votre garantie Protection Juridique,
- et que vous nous déclarez entre la date de prise d'effet de votre garantie Protection Juridique et celle de sa résiliation.

#### **Nous ne prenons pas en charge les litiges :**

- 1 Dont le fait générateur (faits, événements, situation source du litige) est antérieur à la date d'effet de votre garantie Protection Juridique, sauf si vous nous apportez la preuve que vous ne pouviez avoir connaissance de ce fait avant cette date.**
- 2 Ou que vous nous déclarez postérieurement à la date de résiliation de votre garantie Protection Juridique.**

### 4.3.9 L'étendue géographique de vos garanties

Nos garanties vous sont acquises si votre litige relève de la compétence d'un tribunal de l'un des États suivants : France (Métropole et DROM - Départements et Régions d'Outre-Mer), autres États membres de l'Union européenne, Andorre, Liechtenstein, Monaco, Saint-Marin, Suisse et Vatican.

Dans les autres États et les COM (Collectivités d'Outre-Mer), notre intervention est limitée à la prise en charge du coût de la procédure judiciaire engagée par vous ou contre vous, **à concurrence de 2 500 € TTC par litige.**

### 4.3.10 L'examen de vos réclamations

En cas de difficultés, consultez d'abord votre interlocuteur habituel auprès d'Allianz Protection Juridique.

Si sa réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser votre réclamation par simple lettre ou courriel à l'adresse suivante :

Allianz Protection Juridique  
Centre de Solution Client  
TSA 63301  
92087 Paris La Défense cedex

Protexia France, par sa filiation avec Allianz France, adhère à la charte de la Médiation de l'Assurance. Aussi, en cas de désaccord persistant et définitif, vous avez la faculté, après épuisement des voies de traitement internes indiquées ci-dessus, de faire appel au **Médiateur indépendant** de la Médiation de l'Assurance dont les coordonnées postales sont les suivantes :

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

et ceci sans préjudice des autres voies d'actions légales.

### 4.3.11 Informatique et Libertés

Conformément à la loi «Informatique et Libertés» du 6 janvier 1978, telle que modifiée par la loi du 6 août 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de suppression et d'opposition relatif aux données vous concernant en adressant un courrier auprès de Allianz Protection Juridique - Informatique et Libertés - Tour Allianz One - 1, cours Michelet - CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex.

Dans le cadre de notre politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, Nous nous réservons le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les Autorités compétentes conformément à la réglementation en vigueur.





**Attention : les communications téléphoniques avec les services d'Allianz Protection Juridique peuvent faire l'objet d'un enregistrement, dans le seul but de pouvoir améliorer la qualité des prestations.**

**Vous pouvez avoir accès à ces enregistrements en adressant votre demande par écrit à l'adresse ci-dessus étant précisé qu'ils sont conservés pendant un délai maximum de deux mois.**

#### **4.3.12 Autorité de contrôle**

Protexia France est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) : 61, rue Taitbout – 75436 Paris Cedex 09.

#### **4.3.13 Droit d'opposition des consommateurs au démarchage téléphonique**

Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Toutefois, le démarchage téléphonique pour vous proposer de nouvelles offres reste autorisé à tous les professionnels avec lesquels vous avez au moins un contrat en cours.

Ces dispositions sont applicables à tout consommateur c'est à dire à toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

#### **4.3.14 Règles de compétence**

Tout litige entre vous et nous sur les conditions d'application du présent contrat sera soumis à la seule législation française et sera du ressort exclusif des tribunaux français.

Toutefois, si vous êtes domicilié dans la principauté de Monaco, les tribunaux monégasques seront seuls compétents en cas de litige entre les parties.



## 4.4 Installations extérieures

Nous garantissons les dommages matériels causés à vos installations extérieures, situées à la même adresse que votre habitation.

Sont assurés les biens suivants :

- vos arbres, **sous réserve des conditions d'application spécifiques prévues ci-après**,
- votre serre ou pergola,
- votre mobilier de jardin,
- les portiques, les barbecues fixes et les puits, ancrés au sol dans des dés de maçonnerie,
- les fosses septiques et les récupérateurs d'eau,
- les terrasses non attenantes aux biens immobiliers, dès lors qu'elles sont maçonnées ou que leur structure porteuse est ancrée dans des dés de maçonnerie,
- les escaliers maçonnés et non attenants aux biens immobiliers, les murs de soutènement de la propriété **(à l'exception de ceux faisant déjà partie des biens assurés)**, les restanques (petits murets servant à retenir la terre en cas de pluie),
- les spas, les jacuzzis, les saunas, ainsi que leurs accessoires,
- les courts de tennis et leur clôture,
- les motoculteurs auto-portés ou micro tracteurs de jardin et les robots-tondeuses,

lorsque les dommages résultent :

- d'un incendie, d'une explosion, de la chute de la foudre ou de l'action de l'électricité,
- d'actes de vandalisme,
- du choc d'un véhicule terrestre dont vous n'avez ni la propriété, ni l'usage, ni la garde,
- d'une tempête, de la grêle,
- d'une « catastrophe naturelle » reconnue par Arrêté Interministériel.

Nous garantissons également :

- le vol des portails et portillons.  
Pour bénéficier de cette garantie, vous devez avoir souscrit la garantie « Vol et Vandalisme » prévue au chapitre Garanties « Dommages aux biens ».
- en cas de fuite accidentelle, après compteur, sur vos canalisations d'eau privatives enterrées à l'extérieur de votre habitation :
  - les frais de recherche de fuite ainsi que les frais de remise en état consécutifs,
  - les frais de réparation de vos canalisations,
  - la perte d'eau consécutive dès lors qu'elle entraîne une surconsommation au moins égale à 33 % du volume d'eau facturé l'année précédente, pour la même période.Pour bénéficier de cette garantie, vous devez avoir souscrit la garantie « Dégâts des eaux » prévue au chapitre Garanties « Dommages aux biens ».

### Ce qui n'est pas garanti, en plus des exclusions générales :

- 1 Les dommages occasionnés par l'action du vent aux biens mobiliers ainsi qu'à vos serres et pergolas si elles ne sont pas ancrées dans le sol dans des fondations, soubassements ou des dés de maçonnerie.**
- 2 Les dommages d'origine électrique subis par les appareils électriques et/ou électroniques** (ces dommages font l'objet de l'option « Dommages électriques »).
- 3 Les dommages subis par les arbres résultant d'un incendie consécutif au débroussaillage.**
- 4 Les dommages subis par les arbres situés en toitures terrasses.**

#### Conditions d'application spécifiques pour les arbres :

En cas de tempête, la garantie s'applique au seul cas de déracinement ou de bris du tronc de l'arbre. En cas de sinistre, l'indemnité est donnée sous forme de frais de reconstitution qui comprennent les frais d'élague, de déblaiement ou de dessouchage des arbres sinistrés ainsi que les frais de remplacement de ces arbres. Sont assimilées aux arbres, au titre de la garantie Tempête, les clôtures végétales.



## 4.5 Piscine

Nous garantissons les dommages matériels causés à votre piscine, avec ou sans spa, située à la même adresse que votre habitation.

Sont assurés les biens suivants :

- la structure immobilière de soutènement de l'ouvrage ou contribuant à sa solidité,
- les aménagements immobiliers y compris le local technique conçu pour l'utilisation, la protection, la décoration et l'accès à la piscine,
- les matériels servant au pompage, à l'épuration de l'eau et au chauffage (y compris pompes à chaleur),
- l'enrouleur électrique, les systèmes de couverture de tout type tels que rideaux protecteurs ou bâches de protection,
- le matériel d'entretien tel qu'aspirateur de déchets ou robot,
- les abris de piscine dont la couverture est amovible ou non,
- les dispositifs de sécurité tels que barrières et alarmes,

lorsque les dommages résultent :

- d'un incendie, d'une explosion, de la chute de la foudre ou de l'action de l'électricité,
- d'actes de vandalisme,
- du choc d'un véhicule terrestre dont vous n'avez ni la propriété, ni l'usage, ni la garde,
- d'une tempête ou de la grêle,
- du poids de la neige (ou de la glace) tombée directement sur les abris de piscine et/ou sur la toiture des locaux techniques,
- d'un événement couvert au titre de la garantie « Dégâts des eaux » s'il est survenu dans le local technique ou dans l'abri de piscine,
- d'une « catastrophe naturelle » reconnue par Arrêté Interministériel.

Nous garantissons également :

- le vol :
  - des biens mobiliers et des installations fixes telles que le système de filtration, situés dans le local technique **en cas d'effraction de ce dernier et sous réserve qu'il soit fermé par une porte pleine munie d'au moins un point de condamnation (système de fermeture à clés autre que cadenas),**
  - des pompes à chaleur servant au chauffage de votre piscine **sous réserve qu'elles soient ancrées au sol ou fixées au bâtiment,**
  - des accessoires mobiliers entreposés à l'extérieur **lors d'un vol garanti, survenu en même temps que dans les locaux d'habitation ou leurs dépendances.**  
Par accessoires mobiliers, il faut entendre les accessoires nécessaires au fonctionnement ou à l'entretien de votre piscine.  
**Pour bénéficier de cette garantie, vous devez avoir souscrit la garantie « Vol et Vandalisme » prévue au chapitre Garanties « Dommages aux biens ».**
- le bris accidentel :
  - des machines et appareils constituant la machinerie située en local technique,
  - des produits verriers (ou en matière plastique remplissant les mêmes fonctions) constituant les abris de piscine.

### Ce qui n'est pas garanti, en plus des exclusions générales :

- 1 Les dommages causés par le vent aux biens mobiliers ainsi qu'aux biens immobiliers (y compris abris de piscine) qui ne sont pas ancrés dans le sol dans des fondations, soubassements ou des dés de maçonnerie.**
- 2 Les dommages d'origine électrique subis par les appareils électriques et/ou électroniques** (ces dommages font l'objet de l'option « Dommages électriques »).
- 3 Le poids de la neige (ou de la glace) sur les rideaux et bâches de protection de la piscine.**
- 4 Au titre du dégât des eaux :**
  - **les frais de réparation** (sauf en cas de gel), **de dégorgement, de nettoyage des conduites, robinets, appareils, installations d'eau y compris de chauffage et appareils de chauffage,**
  - **les frais de réparation et de remise en état des toitures, murs extérieurs, façades, chéneaux et gouttières,**
  - **les dommages causés par l'humidité, la condensation ou la buée** sauf s'ils sont dus à un événement garanti,
  - **les pertes d'eau ou d'autres liquides combustibles.**
- 5 Au titre du vol dans le local technique : le vol des objets de valeur.**



- 6 Au titre du bris accidentel de la machinerie :**
- l'usure normale et prévisible quelle qu'en soit l'origine et les effets prolongés de l'exploitation tels que l'encrassement, l'oxydation, la corrosion ou l'incrustation de rouille,
  - l'utilisation non conforme aux fiches techniques et recommandations des constructeurs ou fournisseurs des matériels,
  - les dommages entrant dans le cadre de la garantie du constructeur, vendeur, monteur, ou d'un contrat d'entretien ou de maintenance complète que vous avez souscrit,
  - les dommages résultant du gel,
  - les dommages d'ordre esthétique tels que rayures, égratignures, écailllements ou défauts d'aspect.
- 7 Au titre du bris accidentel des abris de piscine :**
- les dommages survenus au cours de tous travaux (sauf de simple nettoyage), de pose, dépose ou de transport,
  - les rayures, les ébréchures ou écaillures.

Si vous disposez d'un pool house, ce dernier est assuré au titre de vos dépendances et sa superficie doit être comptée comme telle aux Dispositions Particulières de votre contrat.

## 4.6 Énergies renouvelables

Nous garantissons les dommages matériels causés à vos installations extérieures de production d'énergie, situées à la même adresse que votre habitation et dans les limites de votre propriété, et destinées à votre usage strictement personnel.

Sont assurés les biens suivants :

- les pompes à chaleur, les installations de géothermie et d'aérothermie,
- les tuiles solaires et panneaux solaires (y compris photovoltaïques) qu'ils soient fixés aux bâtiments ou au sol,
- les éoliennes,

lorsque les dommages résultent :

- d'un incendie, d'une explosion, de la chute de la foudre ou de l'action de l'électricité,
- d'actes de vandalisme,
- du choc d'un véhicule terrestre dont vous n'avez ni la propriété, ni l'usage, ni la garde,
- d'une tempête, de la grêle,
- d'une « catastrophe naturelle » reconnue par Arrêté Interministériel.

Nous garantissons également :

- le vol :
  - des tuiles solaires et panneaux solaires (y compris photovoltaïques) fixés au bâtiment,
  - des installations extérieures de géothermie ou d'aérothermie fixées ou non, ou reliées à une pompe à chaleur,
  - des pompes à chaleur si elles sont ancrées au sol ou fixées aux bâtiments,
 Pour bénéficier de cette garantie, vous devez avoir souscrit la garantie « Vol et Vandalisme » prévue au chapitre Garanties « Dommages aux biens ».
- le bris accidentel des produits verriers (ou en matières plastiques remplissant les mêmes fonctions) constituant les tuiles solaires et panneaux solaires (y compris photovoltaïques) qu'ils soient fixés aux bâtiments ou au sol.
- la perte de revenu consécutive à un sinistre garanti et résultant de l'impossibilité de revendre l'énergie produite par vos installations ; l'indemnité vous sera versée sur présentation de justificatifs.

Par ailleurs, votre garantie « Responsabilité Civile Propriétaire d'immeuble » (si vous l'avez souscrite) est étendue aux conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile que vous pouvez encourir en raison des dommages corporels, matériels et des pertes pécuniaires consécutives causés à autrui y compris à vos locataires ou autres occupants, par un accident survenant à l'occasion de l'exécution du contrat de raccordement, d'accès et d'exploitation du réseau basse tension lorsque votre habitation est équipée d'une installation de production d'électricité.

### **Ce qui n'est pas garanti, en plus des exclusions générales et de celles prévues pour la garantie « Responsabilité Civile Propriétaire d'immeuble » :**

- 1 Les dommages subis par les pompes à chaleur servant au chauffage de votre piscine** (ces derniers font l'objet de l'option « Piscine »).
- 2 Les dommages causés par le vent aux tuiles solaires et panneaux solaires (y compris photovoltaïques) qui ne sont pas fixés selon les règles de l'art.**
- 3 Le vol des panneaux solaires (y compris photovoltaïques) lorsqu'ils sont fixés au sol.**



#### 4 Au titre du bris accidentel des tuiles solaires et panneaux solaires (y compris photovoltaïques) :

- les dommages survenus au cours de tous travaux, de pose, dépose ou de transport,
- les rayures, ébréchures ou écaillures.

### 4.7 Assistance Voyage

Pour l'application des présentes prestations, nous entendons par :

**Accident** : toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part du bénéficiaire et provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure.

**Bénéficiaire** : vous-même, souscripteur du contrat habitation, votre conjoint (ou la personne avec laquelle vous vivez) et toute autre personne vivant habituellement sous votre toit.

**Domicile** : le lieu de votre habitation en France métropolitaine ou à Monaco.

**Frais de transport** : les frais de transport en train (1<sup>re</sup> classe), avion (classe touriste) ou véhicule de location.

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

**Maladie grave** : maladie mettant en jeu le pronostic vital.

**Nous** : dans le texte qui suit Nous désigne Mondial Assistance France SAS.

**Vous** : les bénéficiaires des prestations d'assistance, c'est à dire toutes les personnes qui ont la qualité d'assuré au titre de ce contrat.

Les prestations de la convention d'assistance sont couvertes par AGA International SA (Société Anonyme à Conseil d'Administration au capital de 17 287 285,00 euros – 519 490 080 RCS Paris – Entreprise régie par le Code des assurances – Siège Social : 37 rue Taitbout – 75009 Paris) et sont mises en œuvre par Mondial Assistance France (S.A.S. au capital de 7 584 076,86 euros - 490 381 753 RCS Bobigny - Siège social : 7, rue Dora Maar, CS 60001, 93488 Saint-Ouen Cedex - Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669) <http://www.orias.fr>.

Autorité de contrôle :

AGA International SA et Mondial Assistance France sont soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), 61 rue Taitbout - 75436 Paris Cedex 09.

#### Conditions d'application de vos prestations d'assistance

- **Nous intervenons dans les cas et conditions exposés ci-après, en cas de voyage n'excédant pas 90 jours.**
- **Pour bénéficier des prestations, il est impératif de nous contacter préalablement. Vous pouvez nous joindre par téléphone sur ligne dédiée :**
  - de France métropolitaine au **01 40 25 52 95**
  - à partir de l'étranger au **33(1) 40 25 52 95**
- **Tous les frais engagés sans accord préalable ne pourront être pris en charge.**

#### 4.7.1 En cas de maladie ou d'accident corporel en voyage

##### A Rapatriement ou transport sanitaire

Si votre état nécessite des soins médicaux ou examens spécifiques ne pouvant être réalisés sur place, nous organisons et prenons en charge, après avis du médecin :

- **votre transport sanitaire ou votre rapatriement** vers le centre hospitalier le mieux adapté (soit dans le pays où vous vous trouvez soit en France métropolitaine) par les moyens les plus appropriés (avion sanitaire, avion de ligne régulière, train, bateau, ambulance). Lorsque l'hospitalisation n'a pas pu se faire à proximité du domicile, le transfert vers un hôpital plus proche est pris en charge dès que votre état le permet. Dans le cas où l'hospitalisation à l'arrivée n'est pas indispensable, le transport est assuré jusqu'à votre domicile,
- **le transport d'une personne vous accompagnant** lors de votre transport sanitaire, si votre état le justifie et s'il n'y a pas de contre-indication.

##### B Hospitalisation ou immobilisation sur place

Si vous êtes hospitalisé ou immobilisé sur place pour plus de 7 jours parce que votre état ne justifie pas un rapatriement ou un transport sanitaire immédiat, mais empêche votre retour à la date initialement prévue, nous organisons et prenons en charge, après avis du médecin :

- **le séjour à l'hôtel pour vous et les personnes restant à votre chevet**, dans la limite de 50 € TTC par nuit avec un maximum de 500 € TTC par personne. Votre retour et celui des personnes restées à votre chevet, est ensuite organisé et pris en charge si vous ne pouvez pas utiliser les moyens initialement prévus,



- si aucune des personnes sur place ne peut rester, **le voyage aller et retour d'un proche à votre chevet**, ou d'une personne désignée par le bénéficiaire, résidant en France métropolitaine, Andorre ou Monaco, **ainsi que son séjour à l'hôtel** dans la limite de 50 € TTC par nuit, avec un maximum 500 € TTC.

### C En cas d'accident de ski

Nous vous remboursons les frais d'évacuation sur piste de ski à concurrence de 750 € TTC.

### D Frais médicaux, chirurgicaux, d'hospitalisation engagés à l'étranger

Lorsque vous êtes malade ou accidenté à l'étranger et que vous avez engagé des frais médicaux ou que vous n'êtes pas en mesure de régler sur place les sommes qui vous sont réclamées pour les soins reçus à la suite d'un événement couvert par la présente convention d'assistance, nous vous proposons :

- **la prise en charge complémentaire des frais médicaux, chirurgicaux ou d'hospitalisation**

Cette prise en charge vient en complément des remboursements obtenus par le bénéficiaire ou ses ayants droit auprès des organismes de sécurité sociale, d'assurance maladie complémentaire ou de prévoyance auxquels le bénéficiaire est affilié.

Les remboursements sont limités à 7 600 € TTC par événement couvert par la présente convention d'assistance, déduction faite d'une franchise de 25 € TTC, étant précisé que nous ne prenons pas en charge les frais inférieurs à 15 €. Le remboursement des soins dentaires d'urgence est quant à lui limité à 150 € TTC.

Les demandes de prise en charge complémentaire doivent obligatoirement être accompagnées des décomptes originaux des remboursements obtenus auprès des organismes d'assurance maladie.

#### **Ne donnent pas lieu à prise en charge complémentaire :**

- 1 Les frais de secours d'urgence, les frais de recherche, les frais de transports primaires** (à l'exception des frais d'évacuation sur piste de ski couverts à concurrence de 750 €).
- 2 Les frais de prothèses internes, optiques, dentaires, acoustiques, fonctionnelles, esthétiques ou autres,**
- 3 Les frais engagés en France métropolitaine et dans les DROM-COM (Départements, Régions et Collectivités d'Outre-Mer), qu'ils soient consécutifs ou non à un accident ou une maladie survenu en France ou à l'étranger.**
- 4 Les frais de rééducation, de cure thermale ou de séjour en maison de repos.**

- **l'avance des frais chirurgicaux ou d'hospitalisation à l'étranger**

Nous garantissons le paiement des frais chirurgicaux ou d'hospitalisation à l'étranger directement auprès de l'établissement de soin où le bénéficiaire a été admis. Les factures nous sont alors adressées et nous en assurons le règlement.

Pour bénéficier de cette prestation, vous ou un de vos proches dépose, au moment de la demande, un chèque de paiement du montant à garantir.

Le chèque de paiement est encaissé au plus tôt trois mois après la date à laquelle l'avance a été faite.

Nous nous engageons à reverser à l'émetteur du chèque la différence dans le mois qui suit le règlement des factures à l'établissement de soins.

Dans tous les cas, il n'est pas effectué de remboursement de moins de 15 € TTC par dossier.

## 4.7.2 En cas de décès

Nous organisons et prenons en charge, selon vos besoins :

### **Rapatriement de corps ou inhumation sur place**

- **Le transport du corps** depuis le lieu de la mise en bière jusqu'au lieu d'inhumation en France métropolitaine, Andorre ou Monaco,
- **les frais annexes nécessaires à ce transport** y compris le coût d'un cercueil de modèle simple, dans la limite de 763 € TTC. Les frais accessoires de cérémonie, d'inhumation ou de crémation restent à la charge de la famille,
- **le retour au domicile des autres personnes** si votre absence les empêche de rejoindre leur domicile par les moyens initialement prévus,
- si des raisons administratives imposent une inhumation provisoire ou définitive sur place, **le voyage aller et retour d'un membre de la famille ou d'un proche** au départ de France métropolitaine, Andorre et Monaco **ainsi que son séjour à l'hôtel**, dans la limite de 50 € TTC par nuit, avec un maximum de 350 € TTC.



### 4.7.3 Pour les autres événements qui perturbent votre voyage

#### A Retour prématuré

Lorsque vous devez interrompre votre voyage en raison d'un accident grave, d'une maladie imprévisible et grave ou du décès d'un membre de votre famille (conjoint, concubin, personne ayant conclu un PACS avec le bénéficiaire, ascendant ou descendant direct, frère ou sœur), nous organisons et prenons en charge :

- **votre retour auprès de la personne décédée ou atteinte d'une maladie grave**, en France métropolitaine, Andorre et Monaco,
- **le rapatriement ou transport des autres bénéficiaires** si l'une des circonstances donnant lieu à intervention de notre part, les empêche de rejoindre leur domicile en France métropolitaine, Andorre et Monaco par les moyens initialement prévus,
- **le retour au domicile des enfants de moins de 15 ans** avec accompagnement si nécessaire, si personne n'est en mesure de s'occuper d'eux,
- **le voyage d'un conducteur désigné pour ramener le véhicule** et les autres passagers lorsque le voyage s'effectuait en voiture et qu'aucun des passagers présents ne peut la conduire,
- **l'envoi d'un chauffeur pour ramener le véhicule** et les autres passagers lorsque le voyage s'effectuait en voiture, qu'aucun des passagers ne peut la conduire et que vous ou un de vos proches n'est pas disponible pour aller les chercher. Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Voyage d'un conducteur désigné » ci-dessus.

#### B Objets indispensables introuvables sur place

Lorsque vous avez oublié ou ne pouvez vous procurer sur place des objets indispensables au séjour tels que médicaments ou équivalents locaux, lunettes de vue, papiers d'identité, clés de valise, nous nous chargeons de vous les faire parvenir, sous réserve qu'un proche désigné par le bénéficiaire puisse tenir ces objets à la disposition du correspondant mandaté et que les liaisons postales fonctionnent.

Les frais d'envoi sont pris en charge dans la limite de 75 € TTC par envoi.

Nous nous réservons le droit de juger du caractère indispensable des objets à envoyer et d'en vérifier la nature avant expédition.

#### C Perte ou vol des effets personnels

En cas de perte ou de vol de vos effets personnels, de vos papiers d'identité, cartes de crédit, ou titres de transport pendant votre séjour à l'étranger, nous vous proposons :

- **une assistance administrative** pour vous indiquer les démarches à entreprendre et intervenir directement auprès des services locaux compétents pour faciliter les déclarations et les recherches,
- **une avance de fonds de 1 500 € TTC maximum** en argent liquide dans la monnaie locale pour faire face aux dépenses de première nécessité et organiser votre retour.

Pour bénéficier de cette prestation, vous ou un de vos proches devez déposer, au moment de la demande, auprès de l'un de nos correspondants désignés, un chèque de paiement du montant à garantir.

Le chèque de paiement est encaissé au plus tôt 2 mois après la date à laquelle l'avance a été faite.

#### D Assistance juridique

Lorsque vous avez involontairement commis une infraction à la législation du pays étranger dans lequel vous séjournez et que vous devez supporter des frais de justice, nous prenons en charge :

- **les honoraires des représentants judiciaires** auxquels vous pouvez être amené à faire appel, dans la limite de 1 500 € TTC,
- **l'avance de la caution pénale**, dans la limite de 6 100 € TTC.

Pour bénéficier de cette prestation, vous ou un de vos proches devez déposer, au moment de la demande, auprès de l'un de nos correspondants désignés, un chèque de paiement du montant à garantir.

Le chèque de paiement est encaissé au plus tôt deux mois après la date à laquelle l'avance a été faite.

### 4.7.4 L'examen de vos réclamations

Lorsque vous êtes mécontent du traitement de votre demande, votre première démarche doit être d'en informer votre interlocuteur habituel pour que la nature de votre insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées.

En cas de désaccord l'adresse à retenir pour adresser une réclamation est la suivante :

Mondial Assistance France  
Traitement Réclamations  
TSA 70002  
93488 Saint-Ouen Cedex



Un accusé de réception vous parviendra dans les dix jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de votre réclamation, sauf si la réponse à cette dernière vous est transmise dans ces délais.

Une réponse vous sera fournie au plus tard dans les deux mois suivants la date de réception de votre réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont nous vous tiendrions informé.

Si le désaccord persiste, après la réponse de nos services ayant procédé à un dernier examen de votre demande épuisant les voies de recours internes, vous pouvez alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

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

Les entreprises adhérentes de la Fédération Française de l'Assurance (FFA) ont mis en place un dispositif permettant aux assurés et aux tiers de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges. Ce dispositif est défini par les 10 règles de la Charte de la Médiation de l'Assurance.

#### **4.7.5 Loi Informatique et Libertés**

Conformément à la « Loi Informatique et Libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978, modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, en votre qualité de bénéficiaire vous disposez d'un droit d'opposition, d'accès, de modification, de rectification et de suppression de toute information vous concernant, qui figurerait dans les fichiers, en vous adressant à :

Mondial Assistance France  
DT - Service Juridique - DT03  
7 rue Dora Maar  
CS 60001  
93488 Saint-Ouen Cedex

En application de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, Mondial Assistance se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations transmises lors de l'exécution et de la gestion des prestations.





## 5. Les renforts de garanties

Si vous en avez fait le choix aux Dispositions Particulières, vous bénéficiez des renforts de garanties suivants :

### 5.1 Remplacement à neuf

En cas de sinistre couvert au titre d'une garantie ou d'une option que vous avez souscrite, nous indemnisons :

- le contenu de votre habitation,
- vos installations et aménagements immobiliers intérieurs,
- les moteurs et autres installations électriques situés à l'extérieur des bâtiments,
- vos antennes et paraboles,

sur la base du coût de remplacement au jour du sinistre (ou s'il est moins élevé, du coût de la réparation) à l'aide de biens neufs, de nature, de qualité, de performance et de caractéristiques identiques, sans abattement dû à la vétusté du bien endommagé.

**Ce renfort de garanties ne s'applique pas aux objets de valeur, aux fonds et valeurs.**

**Conditions d'application de ce renfort**

- les biens endommagés doivent être en état de fonctionnement et régulièrement utilisés lors du sinistre,
- vous devez procéder à leur remplacement ou à leur réparation dans un délai de 2 ans.

### 5.2 Remboursement d'emprunt

Si vos locaux d'habitation sont rendus inhabitables à la suite d'un sinistre « Dommages aux biens » et s'ils font l'objet d'un financement en cours auprès d'un organisme de crédit, nous prenons en charge vos mensualités pendant le temps nécessaire à dire d'expert à la remise en état des locaux sinistrés.

### 5.3 Pertes pécuniaires

En complément des dommages matériels causés aux biens assurés par un des événements couverts au titre des garanties « Incendie et Événements assimilés », « Tempête, Grêle, Neige », « Attentats » ou « Dégâts des eaux », nous prenons en charge à la suite d'un sinistre garanti **les pertes pécuniaires justifiées** autres que celles prévues à l'article 3.2 « Frais complémentaires » : il s'agit notamment des honoraires des décorateurs, des bureaux d'études, des honoraires de l'expert que vous avez désigné dans le cadre de la procédure d'estimation des biens sinistrés, des frais d'occupation précaire de la voie publique...

**Toutefois, ce renfort de garanties :**

- 1 Ne peut jamais servir à compenser l'application d'une franchise, d'une règle proportionnelle de cotisation, d'une insuffisance de garantie ou d'une non garantie, d'une vétusté au moment du règlement de votre sinistre.**
- 2 Ne couvre pas :**
  - les frais de décontamination des déblais, leur confinement ainsi que les frais nécessaires à ces opérations, en cas de sinistre indemnisé au titre de l'article 3.1.6 Attentats,
  - la perte de revenu résultant de l'impossibilité de revendre l'électricité produite par vos installations de production d'énergie (ce préjudice est indemnisable au titre de l'option « Énergies renouvelables »).



## 6. Les exclusions générales

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

- 1 **Le fait intentionnel**  
Les dommages de toute nature intentionnellement causés ou provoqués par vous ou avec votre complicité.
- 2 **Les événements non aléatoires**  
Les dommages dont le fait générateur n'a pas de caractère aléatoire pour vous.
- 3 **L'état de guerre**  
Les dommages résultant de la guerre étrangère ou civile.
- 4 **Les sanctions, restrictions ou prohibitions**
  - Les biens et/ou les activités assurés lorsqu'une interdiction de fournir un contrat ou un service d'assurance s'impose à l'assureur du fait de sanction, restriction ou prohibition prévues par les conventions, lois ou règlements, y compris celles décidées par le Conseil de sécurité des Nations Unies, le Conseil de l'Union européenne, ou par tout autre droit national applicable.
  - Les biens et/ou les activités assurés lorsqu'ils sont soumis à une quelconque sanction, restriction, embargo total ou partiel ou prohibition prévus par les conventions, lois ou règlements, y compris ceux décidés par le Conseil de sécurité des Nations Unies, le Conseil de l'Union européenne, ou par tout autre droit national applicable.

Il est entendu que cette disposition ne s'applique que dans le cas où le contrat d'assurance, les biens et/ou activités assurés entrent dans le champ d'application de la décision de sanction restriction, embargo total ou partiel ou prohibition.

- 5 **Les événements à caractère catastrophique**  
Les dommages occasionnés par les éruptions de volcans, les tremblements de terre, l'action de la mer, les raz de marée, les glissements de terrains et autres événements à caractère catastrophique sauf si ces événements sont déclarés Catastrophes Naturelles.

- 6 **Le risque nucléaire**  
Les dommages ou l'aggravation des dommages causés par :
  - des armes ou engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome,
  - tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif, ou par toute autre source de rayonnements ionisants si les dommages ou l'aggravation des dommages :
    - frappent directement une installation nucléaire,
    - ou engagent la responsabilité exclusive d'un exploitant d'installation nucléaire,
    - ou trouvent leur origine dans la fourniture de biens ou de services concernant une installation nucléaire,
  - toute source de rayonnements ionisants destinée à être utilisée hors d'une installation nucléaire à des fins industrielles, commerciales, agricoles, scientifiques ou médicales.

Toutefois, cette dernière disposition ne s'applique pas aux dommages ou aggravations de dommages causés par des sources de rayonnements ionisants (radionucléides ou appareils générateurs de rayons X) utilisées ou destinées à être utilisées en France, hors d'une installation nucléaire, à des fins industrielles ou médicales, lorsque l'activité nucléaire :

- met en œuvre des substances radioactives n'entraînant pas un régime d'autorisation dans le cadre de la nomenclature des Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (article R 511-9 du Code de l'environnement),
- ne relève pas non plus d'un régime d'autorisation au titre de la réglementation relative à la prévention des risques sanitaires liés à l'environnement et au travail (article R 1333-23 du Code de la santé publique).

Conformément à l'article L 126-2 du Code des assurances, cette exclusion ne s'applique pas aux dommages résultant d'un acte de terrorisme ou d'un attentat tel que défini aux articles 421-1 et 421-2 du Code pénal, subi sur le territoire national.



- 7 Les maladies**  
Les dommages ou leur aggravation résultant de la contamination par quelque maladie que ce soit, excepté le cas de rage consécutif à morsures.  
Par maladie, il faut entendre une altération de l'état de santé médicalement constatée.
- 8 Le défaut d'entretien**  
Les dommages résultant d'un défaut d'entretien et de réparation vous incombant, caractérisé et connu de vous sauf cas de force majeure, étant entendu que les causes non supprimées d'un précédent sinistre sont considérées automatiquement comme un défaut d'entretien.
- 9 Le domaine Construction**  
Les dommages ou désordres relevant des articles 1792 à 1792.6 du Code civil ainsi que toutes les responsabilités vous incombant en vertu de la loi n°78-12 du 04 janvier 1978.
- 10 Les virus informatiques**  
Les dommages résultant des effets d'un virus informatique, c'est-à-dire d'un programme ou d'un ensemble de programmes informatiques conçu pour porter atteinte à l'intégrité, la disponibilité ou à la confidentialité des logiciels, progiciels, systèmes d'exploitation, données et matériels informatiques, et pour se disséminer sur d'autres installations.
- 11 Les E.S.B**  
Les dommages résultant des encéphalopathies spongiformes subaiguës transmissibles.
- 12 L'amiante, le plomb, les moisissures**  
Les dommages causés directement ou indirectement par :
  - l'amiante ou ses dérivés,
  - le plomb et ses dérivés,
  - des moisissures toxiques ou de tout champignon.
- 13 Les polluants organiques persistants / le formaldéhyde / Méthyltertiobutyléther (MTBE)**  
Les dommages causés directement ou indirectement par :
  - les polluants organiques persistants suivants : aldrine, chlordane, DDT, dioxines, dieldrine, endrine, furanes, heptachlore, hexachlorobenzène, mirex, polychlorobiphényles (PCB), toxaphène,
  - le formaldéhyde,
  - le Méthyltertiobutyléther (MTBE).
- 14 Les OGM**  
Les dommages résultant de l'utilisation ou de la dissémination d'organismes génétiquement modifiés visés par la loi n°92-654 du 13 juillet 1992, ainsi que par les textes qui pourraient être substitués à cette loi et/ou ceux pris pour son application.
- 15 Les sanctions pénales**  
Les sanctions pénales et leurs conséquences.
- 16 Le rapt**  
Les dommages résultant d'enlèvement de personne avec ou sans rançon.
- 17 Au titre des prestations d'Assistance couvertes par AGA International SA**
  - Les frais non justifiés par des documents originaux,
  - Les dommages survenus au cours de votre participation en tant qu'organisateur ou concurrent à des épreuves ou manifestations nécessitant l'autorisation des Pouvoirs Publics,
  - Les états résultant de l'usage de drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement, de l'absorption d'alcool,
  - Les conséquences de tentative de suicide,



- **Les conséquences :**
  - des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
  - de l'exposition à des agents biologiques infectants,
  - de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,
  - de l'exposition à des agents incapacitants,
  - de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales du pays où vous séjournez ou des autorités sanitaires nationales du pays de destination du rapatriement ou du transport sanitaire,
- **Les dommages que vous avez intentionnellement provoqués et ceux résultant de votre participation à un crime, à un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense,**
- **Les événements survenus lors :**
  - de la pratique de la chasse, de tout sport motorisé, de tout sport aérien, de l'alpinisme à plus de 3000 mètres, de raids et trekkings,
  - de la participation en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matches, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires,
- **L'organisation et la prise en charge de tout frais de recherche,**
- **La plongée sous-marine si vous ne pratiquez pas ce sport dans une structure adaptée et reconnue par la CMAS (Confédération Mondiale des Activités Subaquatiques) et si en cas d'accident, vous n'avez pas été pris en charge par un centre de traitement hyperbare (nous n'intervenons qu'après cette première prise en charge pour organiser l'assistance médicale).**



# 7. La vie du contrat

Le présent contrat est régi par le Code des assurances.

Toutefois, pour les risques situés dans les Départements du Haut-Rhin, du Bas-Rhin et de la Moselle ne sont pas applicables les dispositions des articles L 191-7 et L 192-3.

## 7.1 La conclusion, durée et résiliation du contrat

### Quand le contrat prend-il effet ?

Votre contrat prend effet à partir de la date indiquée dans vos Dispositions Particulières.

### Quelle est la durée du contrat ?

**Votre contrat est conclu pour un an** (sauf indication contraire). **Votre contrat est ensuite renouvelé automatiquement d'année en année à l'échéance principale figurant sur vos Dispositions Particulières. Il peut être résilié par vous ou par nous dans les conditions prévues au § suivant: « Quand et comment mettre fin au contrat ? »**

### Quand et comment mettre fin au contrat ?

Il peut être mis fin à votre contrat en respectant les règles fixées par le Code des assurances et selon les cas indiqués aux § 7.1.1 à 7.1.5 ci-après :

- par vous, par lettre recommandée ou par déclaration faite contre récépissé auprès de notre Représentant ou de notre Société,
- par nous, par lettre recommandée adressée à votre dernier domicile connu.

Lorsque la résiliation est faite par lettre recommandée, le délai de préavis est compté à partir de la date d'envoi (le cachet de la Poste faisant foi) ou, s'il s'agit d'une lettre recommandée électronique, sur la preuve de son dépôt selon les modalités prévues à l'article 2 du décret n° 2011-144 du 2 février 2011 relatif à l'envoi d'une lettre recommandée par courrier électronique pour la conclusion ou l'exécution d'un contrat.

Lorsque la résiliation intervient entre deux échéances principales, nous vous remboursons la part de cotisation payée correspondant à la période pendant laquelle vous n'êtes plus garanti **sauf en cas de résiliation pour non-paiement de votre cotisation.**

### 7.1.1 Par vous ou par nous

- chaque année à la date d'échéance principale, avec préavis de **2 mois au moins**,
- en cas de changement de domicile, de situation ou de régime matrimonial, de changement de profession, de retraite professionnelle ou de cessation définitive d'activité lorsque le contrat a pour objet la garantie des risques en relation directe avec la situation antérieure et qui ne se retrouvent pas dans la situation nouvelle (article L 113-16 du Code des assurances) : **la résiliation doit alors être faite par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.** Vous pouvez résilier votre contrat dans les **3 mois** qui suivent l'un de ces événements, en indiquant sa date, sa nature et en produisant des justificatifs. Dès que nous avons connaissance de l'un de ces événements, nous pouvons aussi mettre fin au contrat dans les 3 mois. Dans l'un ou l'autre cas, la résiliation prend effet **1 mois** après sa notification.

### 7.1.2 Par vous

- à tout moment à l'expiration d'un **délai d'1 an** à compter de la 1<sup>re</sup> souscription sans frais ni pénalités (article L 113-15-2 du Code des assurances) si votre contrat vous couvre en qualité de personne physique en dehors de vos activités professionnelles.
  - Si vous êtes locataire (personne physique) de l'habitation assurée : La résiliation prend effet **1 mois** après que nous en ayons reçu notification sous forme de lettre recommandée qui doit être adressée par votre nouvel assureur chargé d'effectuer pour votre compte cette formalité. Il lui appartient de s'assurer ainsi de la permanence de votre couverture d'assurance (articles L 113-15-2 et R 113-12 du Code des assurances).
  - Si vous êtes (co)propriétaire (personne physique) de l'habitation assurée : La résiliation prend effet **1 mois** après que nous en ayons reçu notification par lettre ou tout autre support durable (article L 113-15-2 du Code des assurances).



Ce motif de résiliation est susceptible de pouvoir s'appliquer aussi dans les cas suivants, lorsque sont remplies les conditions de résiliation prévues à l'article L 113-15-2 précité :

- lorsque vous dénoncez la reconduction tacite du contrat en application de l'article L 113-15-1 postérieurement à la date limite d'exercice du droit de dénonciation du contrat ;
  - lorsque vous demandez la résiliation du contrat en vous fondant sur un motif prévu par le Code des assurances dont nous constatons qu'il n'est pas applicable ;
  - lorsque vous ne précisez pas le fondement de votre demande de résiliation.
- dans un délai de **20 jours** suivant l'envoi de l'avis d'échéance, le cachet de La Poste faisant foi sous réserve que votre contrat couvre des personnes physiques en dehors de leurs activités professionnelles, quelles que soient les dispositions de votre contrat.

Votre demande doit nous être adressée par lettre recommandée. La résiliation prend effet **le lendemain** de la date figurant sur le cachet de la poste de votre lettre.

- en cas de diminution du risque, si nous refusons de réduire votre cotisation (article L 113-4 du Code des assurances). La résiliation prend effet **30 jours** après que vous nous ayez notifié la résiliation (Cf. Dispositions concernant la cotisation).
- en cas d'augmentation de votre cotisation pour des motifs d'ordre technique.  
Votre demande doit être faite dans le mois après la réception de l'appel de cotisation.  
La résiliation prend effet **1 mois** après réception de votre demande.  
En ce cas, nous avons droit à 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.
- en cas de résiliation par nous d'un de vos contrats, après sinistre (article R 113-10 du Code des assurances). Vous pouvez alors, dans le délai de **1 mois** suivant la notification de cette résiliation, mettre fin au présent contrat. Cette résiliation prendra effet **1 mois** après sa notification.

### 7.1.3 Par nous

- en cas de non-paiement de votre cotisation (article L 113-3 du Code des assurances) dans les conditions et selon les modalités figurant au paragraphe 7.4,
- en cas d'aggravation du risque (article L 113-4 du Code des assurances) dans les conditions et selon les modalités figurant au paragraphe 7.2,
- après un sinistre, la résiliation prenant effet **1 mois** après sa notification. Vous avez alors le droit de résilier vos autres contrats souscrits chez nous dans le délai de **1 mois** suivant cette notification (article R 113-10 du Code des assurances).
- En cas d'omission, de déclaration inexacte (avant tout sinistre) dans les conditions et selon les modalités figurant au paragraphe 7.2.

### 7.1.4 Par le nouveau propriétaire ou l'héritier de vos biens ou par nous

- en cas de décès de l'assuré ou de transfert de propriété des biens garantis, le nouveau propriétaire ou l'héritier peut résilier à tout moment. Nous disposons d'un délai de 3 mois pour résilier à compter du moment où le nouveau propriétaire ou l'héritier a demandé le transfert du contrat à son nom.

### 7.1.5 De plein droit

- en cas de perte totale des biens assurés due à un événement non garanti, la résiliation prenant effet immédiatement.
- en cas de réquisition des biens dans les cas et conditions prévus par la législation en vigueur, la résiliation prenant effet **immédiatement**.
- en cas de retrait total de notre agrément, la résiliation prenant effet le **40<sup>e</sup> jour**, à midi, qui suit la publication au Journal Officiel de la décision de l'ACPR prononçant le retrait (article L 326-12 du Code des assurances).

### 7.1.6 Par l'administrateur ou le liquidateur judiciaire ou par nous

- en cas de faillite personnelle, la résiliation intervenant dans un délai de **30 jours** après l'envoi de la mise en demeure à l'administrateur judiciaire, si ce dernier n'a pas pris position sur la continuation du contrat.

## 7.2 Vos déclarations

Votre contrat a été établi à partir des réponses aux questions qui vous ont été posées lors de la souscription. Ces réponses, qui doivent être exactes, nous ont alors permis d'apprécier les risques pris en charge et de fixer votre cotisation.



## A la souscription du contrat

Vos réponses constituent la base du contrat et sont reproduites dans les Dispositions Particulières.

### En cours de contrat

Vous devez nous déclarer par lettre recommandée adressée à notre Siège ou à notre représentant 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 réponses qui nous ont été faites. Cette déclaration doit être faite dans les 15 jours à partir du moment où vous en avez eu connaissance.

Si la modification, constatée ou déclarée avant tout sinistre, constitue **une aggravation du risque**, nous pouvons :

- soit **résilier le contrat** par lettre recommandée avec un préavis de 10 jours,
- soit **proposer une majoration de la cotisation**. Si vous refusez ou ne donnez pas suite à cette proposition dans les 30 jours, nous pouvons alors résilier votre contrat avec un préavis de 10 jours, à condition que cette possibilité de résiliation ait été précisée dans notre lettre de proposition.

La cotisation due pour la période de garantie entre votre déclaration d'aggravation et la date d'effet de la résiliation est calculée sur la base du nouveau tarif.

Si la modification constitue **une diminution du risque** et que nous refusons de réduire le montant de la cotisation, le contrat peut être résilié par lettre recommandée. La résiliation prendra effet 30 jours après l'envoi de la lettre.

### Quelles sont les conséquences de déclarations non conformes à la réalité ?

**Toute fausse déclaration intentionnelle, omission ou déclaration inexacte du risque ou des circonstances nouvelles qui ont pour conséquences, soit d'aggraver les risques, soit d'en créer de nouveaux, entraîne l'application des sanctions ci-dessous, prévues par le Code des assurances.**

- **Si elle est intentionnelle, vous vous exposez à la nullité de votre contrat (article L 113-8 du Code des assurances). Dans ce cas, nous conservons les cotisations que vous avez payées. De plus, nous avons le droit, à titre de dédommagement, de vous réclamer le paiement de toutes les cotisations dues jusqu'à l'échéance principale du contrat. Vous devez également nous rembourser les indemnités versées à l'occasion des sinistres qui ont affecté votre contrat.**
- **Si elle n'est pas intentionnelle (article L 113-9 du Code des assurances) vous vous exposez à :**
  - **une augmentation de votre cotisation ou la résiliation de votre contrat lorsqu'elle est constatée avant tout sinistre,**
  - **une réduction de vos indemnités, lorsqu'elle est constatée après sinistre. Cette réduction correspond à l'écart entre la cotisation payée et celle qui aurait dû l'être si la déclaration avait été conforme à la réalité.**

## 7.3 Déclaration de vos autres assurances

Si les risques que nous garantissons par votre contrat sont (ou viennent à être) assurés en tout ou partie auprès d'un autre Assureur, vous devez nous en informer immédiatement et nous indiquer les sommes assurées.

Si vous avez contracté, sans fraude, plusieurs assurances pour un même risque, vous pouvez obtenir l'indemnisation de vos dommages en vous adressant à l'assureur de votre choix, dans les limites des garanties prévues au contrat.

**Quand plusieurs assurances contre un même risque sont contractées de manière dolosive ou frauduleuse, nous pouvons demander la nullité du contrat et vous réclamer des dommages et intérêts.**

## 7.4 La cotisation

La cotisation est établie en fonction de vos déclarations ainsi que des garanties choisies et des sommes assurées.

Elle comprend les frais annexes ainsi que les taxes et contributions que nous sommes chargés d'encaisser pour le compte de l'État.

### Quand devez-vous payer la cotisation ?

Elle est exigible annuellement et payable d'avance auprès de nous ou de notre mandataire à la date d'échéance indiquée aux Dispositions Particulières. Toutefois, un paiement fractionné peut être accordé selon mention figurant aux Dispositions Particulières.



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

Si vous ne payez pas la cotisation ou une fraction de cotisation dans les 10 jours de son échéance, nous pouvons poursuivre l'exécution du contrat en justice.

Sous réserve de dispositions plus favorables, la loi nous autorise également à suspendre les garanties de votre contrat 30 jours après l'envoi d'une lettre recommandée de mise en demeure à votre dernier domicile connu, voire à résilier votre contrat 10 jours après l'expiration de ce délai de 30 jours (article L 113-3 du Code des assurances).

Lorsqu'il y a suspension des garanties pour non paiement, la cotisation ou la ou les fractions de cotisation non réglées nous restent dues, y compris celles venues à échéance pendant la période de suspension, ainsi que éventuellement les frais de poursuites et de recouvrement, en dépit de l'absence de garanties.

Lorsque pendant la période de suspension, vous procédez au paiement complet de la cotisation due et des frais de poursuites et de recouvrement éventuels, les garanties vous sont de nouveau acquises le lendemain midi de ce paiement.

En cas de résiliation, vous restez redevable de la portion de cotisation afférente à la période écoulée jusqu'à la date de résiliation, majorée des frais de poursuites et de recouvrement éventuels ainsi que d'une pénalité correspondant à 6 mois de cotisation maximum sans pouvoir excéder la portion de cotisation restant due jusqu'au terme de l'échéance annuelle.

## 7.5 Comment varient les limites de garanties et votre cotisation ?

Les montants de garanties ainsi que les seuils de passage en objets de valeur varient en fonction de l'indice du prix de la construction publié par la Fédération Française du Bâtiment et des activités annexes (indice FFB).

Toutefois, cette indexation ne s'applique pas à :

- l'option « Protection Juridique »,
- les limitations contractuelles d'indemnité éventuellement prévues dans vos Dispositions Particulières pour les garanties « Dommages aux biens »,
- certains montants de garanties « non indexés » dans le « Tableau des montants de garanties et de franchises ».

Nous pouvons augmenter vos cotisations pour des raisons techniques à l'échéance principale. Vous en serez averti par l'appel de cotisation précisant son nouveau montant.

Si vous n'acceptez pas l'augmentation de votre cotisation, vous avez le droit de résilier le contrat, dans les 30 jours suivant le jour où vous en avez été informé. La résiliation prendra effet 30 jours après votre demande faite par lettre recommandée avec avis de réception, le cachet de la poste faisant foi.

Une fraction de cotisation sera perçue pour la période de garantie entre l'échéance et la date d'effet de la résiliation calculée sur la base de l'ancien tarif.

## 7.6 La prescription

### Quels sont les délais d'expiration des actions que nous pouvons engager l'un contre l'autre ?

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du contrat d'assurance sont fixées par les articles L 114-1 à L 114-3 du Code des assurances reproduits ci-après :

#### Article L 114-1 du Code des assurances :

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré.





#### **Article L 114-2 du Code des assurances :**

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

#### **Article L 114-3 du Code des assurances :**

Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

#### **Information complémentaire :**

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'article L 114-2 du Code des assurances sont énoncées aux articles 2240 à 2246 du Code civil reproduits ci-après.

#### **Article 2240 du Code civil :**

La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription.

#### **Article 2241 du Code civil :**

La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.

Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure.

#### **Article 2242 du Code civil :**

L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance.

#### **Article 2243 du Code civil :**

L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée.

#### **Article 2244 du Code civil :**

Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée.

#### **Article 2245 du Code civil :**

L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers.

#### **Article 2246 du Code civil :**

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution.

Pour prendre connaissance de toute mise à jour éventuelle des dispositions précitées, nous vous invitons à consulter le site officiel « [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr) ».

## **7.7 Particularités**

### **Usufruit, Nue-propriété, Viager**

Lorsque le contrat est souscrit par un usufruitier ou par un nu-propiétaire, l'assurance porte sur l'entière propriété des bâtiments assurés. Elle pourra ainsi bénéficier tant à l'usufruitier qu'au nu-propiétaire.

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

En cas de sinistre, l'indemnité à notre charge ne sera payée qu'après accord de toutes les parties concernées qui s'entendront entre elles pour la part qui revient à chacune.

A défaut d'accord, nous serons libérés de notre obligation envers toutes les parties par le simple dépôt à leurs frais du montant de l'indemnité auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations.

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

Toutefois, si le souscripteur était l'usufruitier, le contrat pourra être résilié par le propriétaire dans un délai de trois mois à compter de la date de l'extinction de l'usufruit.



Dans ce cas, si ledit propriétaire avait acquitté une cotisation venue à échéance, nous lui rembourserions la fraction de cette cotisation correspondant à la période postérieure à la résiliation.

### Créancier hypothécaire

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

**Vous ne bénéficierez pas personnellement de cette renonciation.**

Si vous ne payez pas la cotisation due, nous mettrons votre créancier en demeure de le faire à votre place par lettre recommandée. A défaut de paiement par celui-ci, la suspension des garanties lui sera opposable un mois après l'envoi de cette lettre recommandée.

### Réquisition

En cas de réquisition des biens assurés, il sera fait application des dispositions légales en vigueur, spéciales à cette situation : résiliation, réduction, suspension ou maintien du contrat selon le cas.

**Vous devez nous aviser de la réquisition par lettre recommandée et dans un délai d'un mois à partir du jour où vous avez connaissance de la dépossession (en désignant les biens sur lesquels porte la réquisition).**

## 7.8 À noter également

### Facultés de renonciation

Les dispositions qui suivent vous concernent uniquement si vous avez conclu le présent contrat en qualité de personne physique à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de votre activité commerciale ou professionnelle, par voie de démarchage ou de vente à distance :

#### En cas de conclusion de votre contrat par voie de démarchage

Dans le cas où le souscripteur personne physique a été sollicité par voie de démarchage, en vue de la conclusion d'un contrat d'assurance à des fins autres que commerciales ou professionnelles, il dispose d'un droit de renonciation, dans les conditions et limites prévues par l'alinéa 1<sup>er</sup> de l'article L 112-9 du Code des assurances reproduit ci-après :

« Toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec demande d'avis de réception pendant le **déla**i de **quatorze jours** calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités. »

Le souscripteur, qui souhaite exercer son droit de renonciation dans les conditions susvisées, peut utiliser le modèle de lettre ci-dessous, dûment complété par ses soins.

Cette lettre doit être adressée par lettre recommandée avec avis de réception à votre interlocuteur habituel Allianz France dont l'adresse est indiquée sur vos Dispositions Particulières.

**Modèle de lettre de renonciation :**

« Je soussigné M \_\_\_\_\_ demeurant \_\_\_\_\_ renonce à mon contrat N° \_\_\_\_\_ souscrit auprès d'Allianz IARD conformément à l'article L 112-9 du Code des assurances.  
J'atteste n'avoir connaissance à la date d'envoi de cette lettre, d'aucun sinistre mettant en jeu une garantie du contrat.  
Date \_\_\_\_\_ Signature. »

A cet égard, le souscripteur est informé que, s'il exerce son droit de renonciation, il sera tenu au paiement proportionnel 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, à l'exclusion de toute pénalité.

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.

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.

#### En cas de souscription à distance de votre contrat

La vente de votre contrat d'assurance Habitation par téléphone, courrier ou internet est régie par les articles L 112-2-1 et R 112-4 du Code des assurances.



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 les règles applicables en matière de vente à distance ne s'appliquent :

- qu'au premier contrat, pour les contrats à durée déterminée suivis d'opérations successives ou d'une série d'opérations distinctes, de même nature, échelonnées dans le temps,
- qu'en vue et lors de la conclusion du contrat initial pour les contrats renouvelables par tacite reconduction.

Conformément aux dispositions applicables en matière de vente à distance des services financiers, vous êtes informé :

- de l'existence de fonds de garantie des assurances obligatoires de dommages visé aux articles L 421-16 et L 421-17 du Code des assurances ;
- de l'existence du fonds de garantie des victimes des actes de terrorisme et d'autres infractions visé à l'article L 422-1 du Code des assurances ;
- que vous disposez d'un droit de renonciation de **14 jours** calendaires révolus qui commencent à courir soit à compter du jour de la conclusion à distance du contrat, soit à compter du jour de la réception des « Dispositions Particulières » et des « Dispositions Générales » si cette dernière date était postérieure à la date de conclusion, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités ;
- que les contrats pour lesquels s'applique le droit de renonciation ne peuvent recevoir de commencement d'exécution par les parties avant l'arrivée du terme de ce délai sans l'accord du souscripteur. Vous avez manifesté votre volonté pour que votre contrat prenne effet à la date figurant sur les « Dispositions Particulières ». Le souscripteur, qui a demandé le commencement de l'exécution du contrat avant l'expiration du délai de renonciation et qui use de son droit de renonciation, devra s'acquitter de la portion de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a été couvert ; en outre, la contribution Attentats au titre du Fonds de garanties des victimes des actes de terrorisme reste due.

Le souscripteur, qui souhaite exercer son droit de renonciation dans les conditions susvisées, peut utiliser le modèle de lettre, inséré ci-dessous, dûment complété par ses soins.

Cette lettre doit être adressée par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse indiquée sur vos Dispositions Particulières.

« Je soussigné M \_\_\_\_\_ demeurant \_\_\_\_\_ renonce à mon contrat N° \_\_\_\_\_ souscrit auprès d'Allianz IARD conformément à l'article L 112-2-1 du Code des assurances. J'atteste n'avoir connaissance à la date d'envoi de cette lettre, d'aucun sinistre mettant en jeu une garantie du contrat.  
Date \_\_\_\_\_ Signature. »

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.

## Informatique et Libertés

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, telle que modifiée par la loi du 6 août 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de suppression et d'opposition relatif aux données vous concernant en adressant votre demande à : Allianz – Informatique et Libertés, dont les coordonnées sont mentionnées dans vos Dispositions Particulières.

Nous vous informons que les données recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à la gestion du présent contrat. Certains de ces traitements sont susceptibles d'être effectués par nos prestataires dans ou hors d'Europe. Vos données pourront aussi être utilisées (hors les coordonnées bancaires), sauf opposition de votre part, dans un but de prospection pour les produits (assurances, produits bancaires et financiers, services) distribués par les différentes sociétés et partenaires du Groupe Allianz en France et leurs réseaux. Dans le cadre de notre politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, nous nous réservons le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les Autorités compétentes conformément à la législation en vigueur.



## Relations Clients et Médiation

En cas de difficultés, consultez d'abord votre interlocuteur habituel d'Allianz France.

Si, sa réponse ne vous satisfait pas, il vous suffit d'adresser un courriel à [clients@allianz.fr](mailto:clients@allianz.fr) ou un courrier à :

**Allianz Relation Clients - Case Courrier S1803 -1 cours Michelet - CS 30051 - 92076 Paris La Défense cedex.**

Vous n'êtes toujours pas satisfait de la réponse qui vous a été apportée après épuisement des voies de traitement internes indiquées ci-dessus ? Vous pouvez faire appel au Médiateur de l'Assurance dont les coordonnées sont les suivantes :

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

ou LMA 50110 - 75441 Paris Cedex 09.

Cette action n'aura aucun préjudice sur vos éventuelles autres voies d'actions légales.

En cas de souscription de votre contrat d'assurance en ligne, vous avez la possibilité en qualité de consommateur, de recourir à la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## Autorité de contrôle des entreprises d'Assurances

L'instance chargée de veiller au respect des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'assurance est l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) - 61 rue Taitbout - 75436 Paris Cedex 09.

## Lutte contre le blanchiment

Les contrôles que nous sommes légalement tenus d'effectuer au titre de la lutte contre le blanchiment d'argent et contre le financement du terrorisme, notamment sur les mouvements de capitaux transfrontaliers, peuvent nous conduire à tout moment à vous demander des explications ou des justificatifs, y compris sur l'acquisition des biens assurés.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004 et au Code monétaire et financier, vous bénéficiez d'un droit d'accès aux données vous concernant en adressant un courrier à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

## Loi applicable - Tribunaux compétents

Les relations précontractuelles et contractuelles sont régies par la loi française et principalement le Code des assurances. Toute action judiciaire relative au présent contrat sera de la seule compétence des tribunaux français.

Toutefois si vous êtes domicilié dans la Principauté de Monaco, les tribunaux monégasques seront compétents en cas de litige entre vous et nous.

## Langue utilisée

La langue utilisée dans le cadre des relations précontractuelles et contractuelles est la langue française.

## Service e-courrier

En communiquant à l'Assureur ou à son Conseiller, lors de la souscription ou postérieurement à celle-ci, son adresse de messagerie électronique, le souscripteur :

- est informé qu'il bénéficie du Service e-courrier dont les modalités sont décrites ci-après ;
- accepte qu'elle soit utilisée par l'Assureur ou son Conseiller pour lui communiquer des courriers de gestion ou d'information afférents au contrat souscrit.
- Le présent service est réservé au souscripteur du présent contrat d'assurance, abonné à l'Espace Client du site internet [www.allianz.fr](http://www.allianz.fr), ci-après dénommé le Client.

## Définitions

- Espace Client : désigne l'Espace Client « Allianz.fr », sécurisé, accessible par le Client au moyen d'un identifiant personnel et d'un code confidentiel à partir du site internet [www.allianz.fr](http://www.allianz.fr), et proposant le Service.
- Service : désigne la communication au Client, à la suite d'un message électronique d'alerte, de e-courriers accessibles dans son Espace Client au moyen de son identifiant personnel et de son code confidentiel. Selon la nature du contrat souscrit et le profil du Client, les fonctionnalités offertes dans le cadre du Service peuvent varier.



- E-courriers : désigne des courriers sous format électronique communiqués par Allianz au Client, accessibles à partir de son Espace Client, et relatifs à la gestion et au suivi de ses contrats souscrits auprès d'Allianz. Le Client est informé que tous les courriers de gestion ou d'information afférents à ce contrat ne sont pas éligibles au Service.

### Accès et utilisation du service

Le Service est accessible depuis l'Espace Client, après identification au moyen d'un identifiant et d'un code confidentiel. L'utilisation concomitante de l'identifiant et du code confidentiel constitue la preuve de l'identité du Client. Toute connexion effectuée dans l'Espace Client et toute utilisation du Service réalisée par le biais de l'identifiant et du code confidentiel sont réputées être effectuées par le Client, seul titulaire de ces codes confidentiels.

L'accès à l'Espace Client et son utilisation du Service supposent que le Client dispose d'une adresse de messagerie électronique ou d'un numéro de téléphone valide ainsi que de tous matériels et logiciels nécessaires à la navigation sur internet et à l'ouverture et la sauvegarde des e-courriers.

Il appartient au Client de vérifier régulièrement l'adresse de messagerie électronique et le(s) numéro(s) de téléphone figurant dans son Espace Client. En cas de modification de l'un ou l'autre, le Client doit procéder lui-même à cette modification dans son Espace Client.

En l'absence d'adresse électronique ou de numéro de téléphone valide, l'Assureur ne pourra en être tenu pour responsable. Toutes les conséquences directes ou indirectes résultant de l'utilisation par l'Assureur ou son Conseiller d'une adresse de messagerie électronique ou d'un numéro de téléphone erronés relèvent de la seule responsabilité du Client.

L'accès et l'utilisation de l'Espace Client et du Service s'effectuent sous les seuls contrôles, risques et responsabilités du Client.

Les e-courriers sont communiqués au Client dans son Espace Client. Ce Service donne alors la possibilité au Client de télécharger, sauvegarder, imprimer ses e-courriers.

Afin de permettre au Client d'être informé de la communication de ses e-courriers dans son Espace Client, il est convenu entre les Parties que l'Assureur ou son Conseiller puisse lui adresser un courrier électronique d'alerte sur son adresse de messagerie électronique ou un SMS sur l'un de ses numéros de téléphone, ou une alerte via tout autre moyen de communication électronique, ce que le Client accepte.

### Durée et résiliation

Le Service est à durée indéterminée.

Le Client est informé qu'il peut à tout moment, dans son Espace Client, résilier le Service.

Le Client est informé que les e-courriers jusque-là communiqués dans son Espace Client resteront accessibles pendant un délai minimum de trois ans. Toutefois, ce délai est ramené à 6 mois à compter de la résiliation du dernier contrat d'assurance en cours et actif dans l'Espace Client selon les modalités précisées ci-dessous.

La résiliation du Service à l'initiative du Client prend effet au plus tard sept jours après celle-ci et implique un retour automatique à l'envoi des documents papier.

Le Client conserve la possibilité d'accéder à nouveau et à tout moment au Service s'il le souhaite, hormis dans le cas où il n'existe plus de contrat en cours et actif dans son Espace Client.

De même, la résiliation de l'un des contrats d'assurances à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties met fin au Service et entraîne les conséquences telles que décrites ci-dessus.

L'attention du Client est attirée sur la nécessité, si cela n'a pas déjà été fait au préalable, de télécharger, sauvegarder ou imprimer à sa convenance, au moment de la résiliation du Service ou de l'un des contrats d'assurances, tous les e-courriers jusque-là accessibles via son Espace Client.

La résiliation entre les Parties du dernier contrat d'assurance en cours et actif dans l'Espace Client, met fin au Service et entraîne les conséquences suivantes :

- les éventuels courriers postérieurs à la résiliation du dernier contrat d'assurance pour lesquels il bénéficiait du Service, seront adressés au Client sous format papier,
  - les e-courriers jusque-là stockés dans son Espace Client au titre de tous les contrats d'assurance qui avaient été souscrits entre les Parties, resteront accessibles pendant un délai de six mois après la résiliation effective du dernier contrat.
  - Cet accès à ses e-courriers pendant ce délai de 6 mois pourra uniquement être effectué par le Client, via un lien hypertexte contenu dans un e-mail d'alerte qui lui sera adressé lors de la résiliation effective du dernier contrat.
- Passé ce délai, la destruction de l'Espace Client par Allianz, ne permettra plus au Client d'accéder à ses e-courriers.

### Convention de preuve

En raison des limites de confidentialité des e-mails et de leurs pièces jointes, les Parties conviennent que toute communication d'informations contenues dans les e-courriers relatifs à la gestion et au suivi des contrats souscrits auprès d'Allianz, s'effectuera via l'Espace Client dont l'objectif est de garantir la sécurisation et la confidentialité de leur contenu transmis au Client.



Le Client est informé que des informations lui ont été communiquées par e-courriers et sont disponibles dans son Espace Client par des alertes effectuées par message électronique dans les conditions prévues à l'article « Accès et utilisation du Service » ci-dessus. À ce titre, le Client accepte ce mode de transmission et reconnaît qu'il constitue en droit et en fait communication et remise desdites informations.

Lorsque ces e-courriers font courir un délai pour l'exercice d'un droit ou d'une faculté au profit ou à l'encontre du Client, les Parties conviennent que le point de départ de ce délai est la date à laquelle l'e-courrier est accessible via l'Espace Client et dont le Client a été informé dans les conditions prévues à l'article « Accès et utilisation du Service » ci-dessus. Cette date figure dans l'Espace Client en lien avec l'e-courrier en question.

Les Parties conviennent que les e-courriers accessibles via l'Espace Client ont quant à leur existence et leur contenu la même valeur probante qu'un courrier papier. Le Client dispose en tout état de cause du droit d'administrer la preuve contraire.

Les Parties sont susceptibles de produire les e-courriers, en tant que preuve en cas de litiges, y compris dans ceux qui les opposent.

### **Stockage des e-courriers**

Le Client est informé que les e-courriers sont stockés dans les systèmes informatiques hébergés auprès d'Allianz Informatique - Groupement d'intérêt économique - 1 cours Michelet - CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex - 723 000 642 RCS Nanterre.

### **Droit d'opposition des consommateurs au démarchage téléphonique :**

Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Toutefois, le démarchage téléphonique pour vous proposer de nouvelles offres reste autorisé à tous les professionnels avec lesquels vous avez au moins un contrat en cours.

Ces dispositions sont applicables à tout consommateur c'est-à-dire à toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.



# 8. Dispositions en cas de sinistre

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

- Prendre immédiatement toutes les mesures nécessaires pour sauvegarder et protéger les biens sinistrés et limiter l'importance des dommages.

Vous pouvez contacter votre interlocuteur Allianz habituel qui vous apportera assistance et conseil.

Vous trouverez également dans l'espace client du site Allianz.fr - rubrique Habitation Sinistre - des informations et conseils sur les premiers gestes à accomplir selon la nature du sinistre, ainsi qu'un formulaire de déclaration adapté.

- Accomplir les formalités suivantes :
  - en cas de vol ou de vandalisme, porter plainte dans les 48 heures,
  - en cas d'attentat, faire dans les 48 heures une déclaration aux autorités compétentes.
- Nous déclarer le sinistre à partir du moment où vous en avez eu connaissance :
  - dans les 2 jours ouvrés en cas de vol ou de vandalisme,
  - dans les 10 jours en cas de catastrophes naturelles à partir de la publication de l'arrêté constatant cet état,
  - dans les 5 jours pour les autres sinistres.

**Attention : si le sinistre n'est pas déclaré dans les délais prévus, sauf cas fortuit ou de force majeure, il y a déchéance du droit à indemnité si nous établissons que ce retard nous a causé un préjudice.**

- Nous contacter et nous transmettre dès réception tous avis, lettres, convocations, assignations, actes extrajudiciaires et pièces de procédure, qui seraient adressés, remis ou signifiés à vous-même ou à votre personnel.
- Nous indiquer dans votre déclaration :
  - la date, les circonstances et les causes connues ou supposées du sinistre,
  - la nature et le montant approximatif des dommages,
  - les coordonnées des personnes lésées et si possible des témoins lorsqu'il s'agit d'un dommage causé à un tiers,
  - les coordonnées de l'auteur responsable s'il y a lieu et si possible des témoins en indiquant si un PV ou un constat a été établi.
- Nous faire parvenir **dans les 30 jours** à compter du sinistre un état estimatif signé par vous des biens assurés endommagés, détruits ou volés.
- En cas d'accident corporel, nous adresser un certificat médical initial de constatation des dommages corporels **dans un délai de 30 jours** à compter du sinistre indiquant la nature des lésions et leurs conséquences probables. Nos médecins experts doivent pouvoir à tout moment procéder à l'examen médical de la victime.

**Dans le cas où, sauf motif impérieux dûment justifié, la victime ferait obstacle à l'exercice de ce contrôle, elle serait, si elle maintenait son opposition, privée de tout droit à indemnité après que nous l'ayons avisée 48h à l'avance par lettre recommandée.**

- Ne pas procéder ou faire procéder aux réparations, reconstruction ou remplacement sans nous en avoir au préalable avisés.

**Attention : si vous avez fait, de mauvaise foi, de fausses déclarations sur la date, la nature, les causes, les circonstances et les conséquences apparentes d'un sinistre, vous perdrez pour ce sinistre le bénéfice des garanties.**

**Nous pourrions alors mettre fin au contrat ; si un règlement a été effectué, il devra être remboursé.**

## 8.2 Que se passe-t-il lorsque vos garanties Responsabilité Civile sont en jeu ?

- Nous prenons en charge les indemnités dues aux tiers victimes. Vous ne devez pas transiger avec les victimes ni procéder à un paiement en leur faveur ; nous avons seuls le droit de le faire dans les limites de vos garanties.

Aucune reconnaissance de responsabilité, aucune transaction faite en dehors de nous, ne peut nous engager.

L'aveu d'un acte matériel ou le fait d'avoir procuré à la victime un secours urgent n'est pas considéré comme une reconnaissance de responsabilité.

- Aucune déchéance motivée par un manquement à vos obligations, commis postérieurement au sinistre, n'est opposable aux personnes lésées ou à leurs ayants droit.

**À noter : nous conservons néanmoins la faculté d'exercer contre vous une action en remboursement de toutes les sommes que nous aurions ainsi payées à votre place.**





### 8.3 Comment sont évalués les dommages ?

Ils sont évalués d'un commun accord entre vous et nous.

Nous pouvons également vous proposer la solution d'indemnisation la mieux adaptée à votre besoin.

En cas de désaccord sur le montant de l'indemnité, vos dommages pourront être évalués par deux experts désignés, l'un par vous et l'autre par nous.

Les honoraires de votre expert sont pris au titre des « Pertes pécuniaires » si vous avez souscrit ce renfort de garanties.

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

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

### 8.4 Comment seront indemnisés les biens assurés ?

Les indemnités que nous vous verserons ne pourront pas excéder le montant des dommages estimé selon les modalités d'indemnisation prévues ci-après et ce, à concurrence des montants de garanties, sous déduction des franchises applicables.

**Il vous appartient de justifier par tous moyens l'existence et la valeur au moment du sinistre des biens sinistrés, ainsi que l'importance des dommages.**

Il ne sera pas appliqué de sanction s'il apparaît qu'au jour du sinistre la valeur de vos biens assurés est supérieure à la somme garantie (non application de l'article L 121-5 du Code des assurances).

En cas de sinistre, la valeur de l'indice retenue sera celle du dernier indice applicable à la date de l'échéance principale.

**Par ailleurs, votre indemnisation s'effectuera hors TVA, sauf si vous justifiez d'une facture de réparation acquittée par vos soins.**

#### **Les modalités d'indemnisation sont fonction du bien assuré :**

##### **A Pour votre habitation, à l'exception des cas particuliers ci-après :**

- **Vous reconstruisez ou réparez dans un délai de 2 ans sur le même emplacement** (sauf impossibilité absolue notamment contraintes administratives) l'indemnisation est effectuée au coût de reconstruction de l'habitation en valeur à neuf et selon les modalités de règlement suivantes :
  - jusqu'à ce que vous nous apportiez la preuve de la reconstruction, les dommages seront indemnisés sur la base du coût de reconstruction au jour du sinistre, déduction faite de la vétusté et dans la limite de la valeur vénale (si elle est plus faible),
  - si ce montant est insuffisant pour réaliser les travaux, nous vous réglerons le complément sur présentation des justificatifs, et ce, dans la limite de la valeur de reconstruction à neuf, déduction faite de la part de vétusté dépassant 25 %.

#### **Vous ne bénéficiez pas de ce complément pour :**

- 1 Les antennes et paraboles si les dommages ne résultent pas de la destruction totale ou partielle des bâtiments.**
- 2 Les stores.**
- 3 Les auvents des mobiles homes et des caravanes à poste fixe.**

L'obligation de reconstruction au même endroit ne s'applique pas à la suite de sinistres relevant de catastrophes naturelles ou si le site fait l'objet d'un plan d'exposition aux risques naturels prévisibles ou d'un plan de prévision des risques naturels.

De plus, si vous avez souscrit la garantie « Remplacement à neuf », vos installations et aménagements immobiliers intérieurs, vos installations électriques extérieures (fixées ou scellées) ainsi que vos antennes et paraboles seront indemnisés sur la base du coût de remplacement au jour du sinistre (ou s'il est moins élevé, du coût de la réparation) à l'aide de biens neufs, sans abattement dû à la vétusté et selon modalités prévues à l'article 5.1.

- **Vous ne reconstruisez pas ou ne réparez pas dans les deux ans**, les dommages sont indemnisés sur la base du coût de reconstruction ou de réparation au jour du sinistre, déduction faite de la vétusté et dans la limite de la valeur vénale (si elle est plus faible).





## Cas particuliers

- **Les appareils électriques et/ou électroniques faisant partie des installations et aménagements immobiliers** sont indemnisés selon les modalités prévues pour le contenu de votre habitation au paragraphe « appareils électriques et électroniques ».
- **Les bâtiments sont inhabitables avant le sinistre**, c'est-à-dire désaffectés en tout ou partie, ou pour lesquels les contrats de fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité ont été suspendus par les services compétents ou à votre demande : l'indemnité en cas de sinistre est limitée à 20 % de la valeur de réparation ou de reconstruction à neuf de la partie sinistrée au jour du sinistre.
- **Les locaux d'habitation sont un mobile home ou une caravane à poste fixe** : l'estimation des dommages est établie d'après le coût de reconstruction ou de réparation à l'identique au jour du sinistre, vétusté déduite ; l'indemnité n'excédera jamais la valeur de remplacement avant le sinistre déterminée par l'expert.  
Toutefois, si le mobile home ou la caravane a au plus un an d'ancienneté au jour du sinistre, l'indemnité est égale à son prix d'achat, frais de transport et d'installation compris.
- **Votre habitation est considérée comme un « Grand Risque »** (selon mention figurant dans vos Dispositions Particulières).
  - **Pour les Grands Risques faisant l'objet d'un classement ou d'une inscription en tout ou partie au titre des monuments historiques** :  
l'estimation des dommages est établie d'après la valeur de reconstruction ou de remplacement à neuf au jour du sinistre, vétusté déduite et dans la limite de la valeur vénale (si elle est plus faible) en cas de non reconstruction.  
L'indemnisation se fera à concurrence des dommages, des frais de déblais et de démolition, des frais occasionnés par les mesures de sauvetage et des honoraires de l'architecte constructeur, dans la limite du montant en euros par m<sup>2</sup> de superficie développée détruit indiqué dans vos Dispositions Particulières.
  - **Pour les Grands Risques ne faisant pas l'objet d'un classement ou d'une inscription au titre des monuments historiques** :  
l'estimation des dommages se fera de façon identique à celle indiquée ci-avant pour « l'habitation ».  
**Toutefois, il ne sera pas tenu compte :**
    - d'un caractère artistique ou historique quelconque,
    - de la présence de murs ayant une épaisseur supérieure à 40 cm.L'indemnisation se fera à concurrence des dommages, des frais de déblais et de démolition, des frais occasionnés par les mesures de sauvetage et des honoraires de l'architecte constructeur, dans la limite du montant en euros par m<sup>2</sup> de superficie développée détruit indiqué dans vos Dispositions Particulières.
- **L'habitation est construite sur terrain d'autrui**
  - En cas de reconstruction entreprise sur les lieux loués dans un délai d'un an à partir du jour de la clôture de l'expertise, l'indemnité est versée au fur et à mesure de l'exécution des travaux,
  - En cas de non reconstruction, s'il résulte d'un acte ayant date certaine avant le sinistre, que vous deviez à une époque quelconque, être remboursé par le propriétaire du sol de tout ou partie des constructions, l'indemnité ne peut excéder la somme stipulée au bail à cet effet.  
A défaut de convention ou dans le silence de celle-ci, vous n'avez droit qu'à la valeur des matériaux qui seront évalués comme matériaux de construction.
- **L'habitation a moins de 50 ans et a été réalisée sans permis de construire exigé par la réglementation** : l'indemnité est limitée à la valeur des matériaux évalués comme matériaux de construction.  
Cette modalité d'indemnisation ne s'applique pas si l'habitation figure sur un acte notarié.
- **L'habitation est frappée d'expropriation**, l'indemnité est limitée à la différence entre la valeur d'expropriation fixée avant le sinistre et celle retenue après le sinistre, déduction faite de la valeur du terrain nu.
- **L'habitation est destinée à la démolition**, l'estimation des dommages est établie d'après la valeur des matériaux évalués comme matériaux de démolition.
- **S'il est nécessaire de décontaminer votre habitation** suite à un attentat ou un acte de terrorisme (tels que définis aux articles 421-1 et 421-2 du Code pénal), l'indemnisation ne peut pas excéder la valeur vénale des biens contaminés.



## B Pour le contenu de votre habitation

Les modalités d'indemnisation sont principalement fonction de la nature du bien assuré, de la souscription ou non du renfort « Remplacement à neuf » et de l'événement à l'origine du sinistre.

Elles sont les suivantes :

Nature du bien assuré	Cas général	Vous avez souscrit le renfort « Remplacement à neuf »
Biens mobiliers autres que ceux ci-dessous	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous remplacez ou réparez le bien endommagé dans un délai de 2 ans et il ne s'agit pas d'un sinistre Vol/Vandalisme : Indemnisation en Valeur à neuf (le taux de vétusté étant apprécié pour chaque bien endommagé). Si la vétusté excède 25 %, l'indemnisation sera limitée à la Valeur à neuf déduction faite de la part de vétusté dépassant 25 % L'indemnité correspondant à la vétusté vous sera versée sur présentation des justificatifs des frais engagés.</li> <li>• Vous ne remplacez pas ou ne réparez pas les biens endommagés dans un délai de 2 ans ou il s'agit d'un sinistre Vol/Vandalisme : L'indemnité est égale à la valeur de remplacement vétusté déduite (ou s'il est moins élevé au coût de la réparation) au jour du sinistre.</li> </ul>	<p>Quelle que soit la garantie mise en jeu</p> <p>Indemnisation sur la base du coût de remplacement au jour du sinistre (ou s'il est moins élevé du coût de réparation) par des biens neufs, de qualité, de nature, de performance et de caractéristiques identiques, sans abattement dû à la vétusté du bien endommagé.</p> <p>Pour bénéficier de ce mode d'indemnisation (voir article 5.1), les biens endommagés doivent être :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• en état de fonctionnement et régulièrement utilisés au moment du sinistre,</li> <li>• remplacés ou réparés dans un délai de 2 ans.</li> </ul>
Linge et effets vestimentaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quelle que soit la garantie mise en jeu : l'indemnisation se fait sur la base de la valeur de remplacement vétusté déduite, quelle que soit la date d'achat.</li> </ul>	
Appareils électriques et électroniques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indemnisation sur la base de la valeur de remplacement au jour du sinistre (ou s'il est moins élevé, du coût de la réparation) sur la base de biens neufs de nature, de qualité, de performance et de caractéristiques identiques avec déduction d'une vétusté forfaitaire de 1 % par mois commencé à compter de la date de mise en service de l'appareil, avec un maximum de 80 % ; cet abattement pour vétusté s'applique au coût des réparations, aux frais de main-d'œuvre ainsi qu'à ceux de dépose, transport, pose et installation.</li> <li>• Toutefois, les appareils de moins de 2 ans d'âge endommagés suite à un événement couvert au titre des garanties « Incendie et événements assimilés » et « Dégâts des eaux » sont indemnisés sans déduction de vétusté sur présentation de la facture d'achat.</li> </ul>	
Objets de valeur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'indemnisation s'effectue sur la base du coût de remplacement d'un bien identique dans une salle de vente publique ou la valeur d'achat d'un bien identique chez un négociant faisant commerce de choses semblables.</li> <li>• Toutefois, les bijoux sont indemnisés à leur prix d'achat s'ils ont moins de 2 ans sur présentation de la facture d'achat d'origine.</li> </ul>	
Fonds et valeurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indemnisation sur la base du dernier cours connu précédant le sinistre.</li> </ul>	

## C Pour les biens assurés au titre des options « Installations extérieures », « Piscine » et « Énergies renouvelables » si vous les avez souscrites :

- les parties immobilières seront indemnisées comme « l'habitation » (y compris « cas particuliers »),
- les biens mobiliers seront indemnisés comme « le contenu de l'habitation ».



## 8.5 Dans quels délais serez-vous indemnisé ?

Le paiement de l'indemnité est effectué dans les 30 jours suivant l'accord amiable ou la décision judiciaire définitive. S'il y a opposition de la part d'un tiers, ces délais ne courent qu'à partir du jour où cette opposition est levée.

### Cas Particuliers

- **En cas de sinistre « Catastrophes Naturelles » ou de « Catastrophes Technologiques »** : l'indemnité vous est versée dans les trois mois suivant la date à laquelle vous nous avez remis l'état estimatif des dommages des biens assurés ou de la date de publication de la décision administrative si elle est postérieure.

A défaut et sauf cas fortuit ou de force majeure, l'indemnité porte intérêt au taux de l'intérêt légal, en cas de sinistre « Catastrophes Naturelles ».

- **En cas de vol** : si vous retrouvez tout ou partie des biens volés, vous devez nous en aviser immédiatement et dans un délai de 30 jours opter pour l'abandon ou la reprise de ces biens. Si vous optez pour la reprise de ces biens :
  - **avant le paiement de l'indemnité** : vous serez alors remboursé des sommes correspondant aux détériorations qu'ils auraient subies et aux frais de récupération exposés avec notre accord,
  - **après le paiement de l'indemnité** : vous pourrez les reprendre moyennant le remboursement des sommes que nous vous avons versées sous déduction des frais de récupération et/ou de réparation.

## 8.6 Quels sont nos droits une fois que nous vous avons indemnisé ?

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

**Si nous ne pouvons plus de votre fait exercer ce recours, vous n'êtes plus couvert par notre garantie.**

Toutefois, nous renonçons à tout recours contre les personnes vis-à-vis desquelles vous avez vous-même renoncé à recours.

Toutefois, si ces responsables sont assurés, nous exercerons malgré cette renonciation, notre recours contre leur assureur.

### Particularité pour les garanties « Défense Pénale et Recours suite à Accident » et « Protection Juridique » :

En vertu des dispositions de l'article L 121-12 du Code des assurances, les indemnités qui pourraient vous être allouées au titre des articles 700 du Code de procédure civile, 475-1 et 375 du Code de procédure pénale, de l'article L 761-1 du Code de justice administrative et 75-1 de la loi du 10 juillet 1991 (ou leurs équivalents devant des juridictions autres que françaises), nous reviennent de plein droit, à concurrence des sommes que nous avons payées (après vous avoir désintéressé si des frais et honoraires sont restés à votre charge).



# 9. L'étendue de vos garanties

## 9.1 Où s'exercent vos garanties ?

Garanties	Étendue territoriale
<ul style="list-style-type: none"><li>• Toutes garanties Sauf particularités prévues ci-après</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Au lieu d'assurance indiqué aux Dispositions Particulières</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Catastrophes Naturelles</li><li>• Catastrophes Technologiques</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• France métropolitaine et DROM-COM (Départements, Régions et Collectivités d'Outre-Mer)</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Responsabilité Civile Fête familiale</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• France métropolitaine, Principauté de Monaco et DROM-COM (Départements, Régions et Collectivités d'Outre-Mer)</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Niveau 2 de la garantie « Vol et Vandalisme » en cas de vol à l'extérieur de l'habitation</li><li>• Niveau 2 de la garantie « Bris des glaces ou d'autres biens » en cas de bris à l'extérieur de l'habitation</li><li>• Biens emportés en Voyages-Villégiature</li><li>• Responsabilité Civile Séjour/voyages</li><li>• Responsabilité Civile Vie Privée</li><li>• Défense Pénale et Recours suite à Accident</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• France et autres Pays de l'union Européenne, Norvège, Suisse, Islande, Principautés de Monaco et d'Andorre, Vatican, Saint-Marin et Liechtenstein</li><li>• Reste du Monde pour des séjours n'excédant pas :<ul style="list-style-type: none"><li>– 3 mois consécutifs pour les garanties « Biens emportés en Voyages-Villégiature », « Responsabilité Civile Séjours -Voyages » et le niveau 2 des garanties « Vol et Vandalisme » et « Bris des glaces ou d'autres biens » (en cas de vol ou de bris à l'extérieur de l'habitation)</li><li>– 6 mois consécutifs pour les autres garanties Les garanties « Responsabilité Civile Vie Privée » et « Défense Pénale et Recours suite à Accident » restent acquises aux enfants Étudiants ayant la qualité d'assuré pour des séjours supérieurs à 6 mois</li></ul></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Protection Juridique</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Selon dispositions de l'article 4.3.9</li></ul>

## 9.2 Période de garantie

- La garantie responsabilité civile est déclenchée par un fait dommageable (article L 124-5, 3<sup>e</sup> alinéa, du Code des assurances). 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.

Constitue un sinistre, tout dommage ou ensemble de dommages causés à des tiers, engageant la responsabilité de l'assuré, résultant d'un fait dommageable et ayant donné lieu à une ou plusieurs réclamations. Le fait dommageable est celui qui constitue la cause génératrice du dommage. Un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique est assimilé à un fait dommageable unique.

- Particularité pour les garanties « Défense Pénale et Recours suite à Accident » et « Protection Juridique » : elles couvrent les préjudices ou litiges qui nous sont déclarés avant la résiliation et dont les éléments constitutifs sont inconnus de vous à la prise d'effet de votre contrat.

## 9.3 Votre assurance en cas de changement de domicile

Dans la mesure où nous assurons votre nouvelle habitation, lorsque vous changez de domicile, l'ensemble des garanties est maintenu à l'ancienne adresse sur les bases précédentes pendant deux mois maximum à compter de la date d'effet des nouvelles Dispositions Particulières.



# 10. Tableau des montants de garanties et de franchises

Les garanties que vous avez choisies s'exercent par sinistre (sauf mention contraire ci-après), à concurrence des montants de garanties, sous déduction des franchises et selon les modalités d'indemnisation prévues ci-avant.

Selon indication figurant dans vos Dispositions Particulières, pour vos garanties « Dommages aux biens » et pour vos options « Dommages électriques », « Installations extérieures », « Piscine » et « Énergies renouvelables » (si vous les avez souscrites), vous avez choisi :

- soit de ne pas souscrire de franchise générale, avec application des franchises spécifiques prévues ci-après au « Tableau des montants de garanties et de franchises »,
- soit de souscrire une franchise générale dont le montant est indiqué dans vos Dispositions Particulières.

Si une franchise plus élevée figure ci-après au « Tableau des montants de garanties et de franchises », c'est cette dernière qui s'applique.

De plus, au titre des garanties « Responsabilité Civile Propriétaire d'immeuble » et « Responsabilité Civile Vie Privée » (si vous les avez souscrites), seuls les sinistres d'un montant supérieur à la franchise générale que vous avez choisie sont pris en charge. Cette disposition ne s'applique pas aux dommages corporels.

**Attention :** pour les sinistres « Catastrophes Naturelles », vous conserverez à votre charge une franchise (dont le montant est fixé par arrêté) qu'il vous est interdit de faire garantir par ailleurs.

Les garanties	
Garanties « Dommages aux biens »	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habitation</li> <li>• Contenu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A concurrence des dommages (avec un maximum de 30 500 € pour les caravanes) <sup>(1)</sup></li> <li>• A concurrence du capital souscrit et mentionné aux Dispositions Particulières</li> </ul>
Sous réserve des limitations particulières suivantes	
Tous événements	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Biens à usage professionnel</li> <li>• Fonds et valeurs</li> <li>• Biens emportés en Voyages-Villégiature</li> </ul>	2 000 € 800 € 5 000 €
Tempête, grêle, neige	Franchise de 130 €
Dégâts des eaux	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Débordement/refoulement des égouts et des conduites souterraines, eaux de ruissellement</li> <li>• Infiltrations au travers murs/façades</li> <li>• Dommages causés aux canalisations, appareils de chauffage et autres installations de chauffage, en cas de gel</li> <li>• Autres liquides</li> <li>• Inondations hors Catastrophes Naturelles</li> <li>• Frais de recherche de fuites</li> </ul>	8 000 € avec une franchise de 230 € 8 000 € 8 000 € 8 000 € 8 000 € avec une franchise de 380 € 5 000 €
Vol/Vandalisme <sup>(1)</sup>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objets de valeur               <ul style="list-style-type: none"> <li>– objets précieux, ensembles et collections</li> <li>– autres biens mobiliers d'une valeur unitaire supérieure à 8 000 €</li> </ul> </li> <li>• Vol des biens immobiliers en résidence secondaire</li> </ul>	A concurrence du % de capital Contenu choisi et figurant aux Dispositions Particulières 8 000 € par objet et à concurrence du % de capital Contenu choisi et figurant aux Dispositions Particulières pour le montant excédant ces 8 000 € 5 000 € avec une franchise de 230 €

(1) Si votre habitation constitue un « Grand Risque », une limitation de garantie sera appliquée comme indiqué à l'article 8.4. Son montant est indiqué dans vos Dispositions Particulières.



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenu des dépendances</li> </ul>	Capital indiqué aux Dispositions Particulières <sup>(2)</sup>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actes de vandalisme extérieur</li> </ul>	Franchise 10 % minimum 460 € maximum 2 000 €
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remplacement des serrures et des clés</li> </ul>	800 €
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vol à l'extérieur de l'habitation (si vous avez souscrit le niveau 2)</li> </ul>	1 500 € avec une franchise de 99 €
<b>Bris des glaces ou d'autres biens <sup>(1)</sup></b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produits verriers assurés au titre du niveau 1 sauf <ul style="list-style-type: none"> <li>– vitraux</li> <li>– vérandas</li> </ul> </li> </ul>	A concurrence des dommages
<ul style="list-style-type: none"> <li>– vitraux</li> </ul>	5 000 €
<ul style="list-style-type: none"> <li>– vérandas</li> </ul>	8 000 €
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clôture provisoire</li> </ul>	Frais réels
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autres biens (si vous avez souscrit le niveau 2) <ul style="list-style-type: none"> <li>– en cas de bris à l'intérieur de l'habitation</li> <li>– en cas de bris à l'extérieur de l'habitation</li> </ul> </li> </ul>	3 000 € avec une franchise de 99 € 1 500 € avec une franchise de 99 €
<b>Catastrophes naturelles</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frais de déblais et démolition</li> </ul>	Franchise légale Frais engagés
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frais de relogement temporaires</li> </ul>	80 €/personne - maximum 400 € / personne
<b>Frais complémentaires</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesures de sauvetage</li> </ul>	Frais engagés
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frais de démolition et de déblais avec une sous limitation pour les frais de déblais des biens appartenant à un voisin suite à une tempête</li> </ul>	Frais engagés 2 000 €
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frais de l'architecte reconstruteur</li> </ul>	Frais engagés
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perte de loyers</li> </ul>	1 an
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perte d'usage</li> </ul>	Valeur locative annuelle (1 an)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frais de remise en conformité</li> </ul>	250 000 €
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cotation « Dommages Ouvrage »</li> </ul>	Frais engagés
<b>Garanties « Responsabilité Civile »</b>	
<b>Responsabilité Civile Incendie/Dégâts des eaux</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• A l'égard du locataire ou du propriétaire</li> </ul>	Sans limitation de somme pour les dommages matériels 305 000 € pour les pertes pécuniaires consécutives aux dommages matériels
<b>Attention : si votre habitation constitue un « Grand Risque », votre Responsabilité Civile de locataire en Incendie est limitée à 3 000 000 € pour les dommages matériels (dont 305 000 € pour les pertes pécuniaires consécutives aux dommages matériels).</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• A l'égard des voisins ou des tiers</li> </ul>	3 050 000 € dont 305 000 € pour les pertes pécuniaires consécutives aux dommages matériels
<b>Responsabilité Civile Séjours/Voyages/Fête familiale</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• A l'égard du propriétaire ou des voisins et des tiers : <ul style="list-style-type: none"> <li>– Incendie et Événements assimilés</li> <li>– Dégâts des eaux</li> <li>– Bris des glaces</li> </ul> </li> </ul>	1 500 000 € 150 000 € A concurrence des dommages
<b>Responsabilité Civile du Propriétaire d'Immeuble</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hors atteintes à l'environnement <ul style="list-style-type: none"> <li>– Dommages corporels</li> <li>– Dommages matériels et Pertes Pécuniaires consécutives</li> </ul> </li> </ul>	8 000 000 € non indexés par année d'assurance 1 500 000 €
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atteintes à l'environnement accidentelles <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tous dommages confondus</li> </ul> </li> </ul>	300 000 € par année d'assurance

(1) Selon le niveau de garantie que vous avez souscrit (niveau 1 ou niveau 2)

(2) Cette limitation s'applique également au contenu des garages, sous-sols, vérandas si le moyen de protection exigé se situe sur la porte de communication entre ces locaux et les locaux d'habitation.



<b>Responsabilité Civile Vie Privée</b>	
• Dommages corporels avec une sous limitation	8 000 000 € non indexés par année d'assurance
– pour les Intoxications alimentaires	460 000 €
– pour les dommages corporels à vos préposés	1 000 000 € non indexé par année d'assurance
• Dommages matériels et pertes pécuniaires consécutives avec une sous limitation :	1 500 000 €
– pour les dommages matériels (et pertes pécuniaires consécutives) causés aux biens confiés lors de stages	15 000 €
– pour les dommages aux biens loués	3 000 € Franchise de 10 % minimum 150 €

**Attention : pour les garanties « Responsabilité Civile », l'ensemble des dommages ayant pour origine un même fait générateur constitue un seul et même sinistre.**

#### Défense Pénale et Recours suite à Accident

Frais et Honoraires 8 000 € TTC et dans les limites suivantes (montants TTC) :

• Protocole de transaction, arbitrage, médiation pénale et civile .....	500 €
• Assistance à mesure d'instruction ou expertise .....	350 €
• Référé et juge de l'exécution .....	500 €
• Juge de proximité .....	700 €
• Tribunal de police :	
– sans constitution de partie civile .....	400 €
– avec constitution de partie civile et 5 <sup>e</sup> classe .....	600 €
• Tribunal correctionnel	
– sans constitution de partie civile .....	700 €
– avec constitution de partie civile .....	800 €
• Tribunal d'instance .....	800 €
• Commission d'indemnisation des victimes d'infractions (CIVI) .....	800 €
• Tribunal de Grande Instance, tribunal administratif, des affaires de sécurité sociale.....	1 200 €
• Cour d'appel .....	1 200 €
• Cour d'assises .....	2 000 €
• Cour de cassation, Conseil d'État, Juridictions européennes .....	2 000 €

**Attention, nous n'effectuons pas les recours pour les réclamations dont le montant est inférieur à 139 €.**

Assistance	Se reporter à l'article 3.4
------------	-----------------------------

#### Les Options répondant à vos besoins spécifiques

<b>Dommages électriques</b>	
• Perte du contenu des congélateurs/réfrigérateurs	2 000 €
<b>Solutions Panne</b>	Se reporter à l'article 4.2
<b>Protection juridique</b>	Se reporter à l'article 4.3
<b>Installations extérieures</b>	50 000 €
avec une sous limitation :	
– pour les frais de reconstitution des arbres	8 000 €
– en cas de fuite sur canalisations extérieures	5 000 €
<b>Piscine</b>	50 000 €
avec une sous limitation pour le vol des accessoires mobiliers entreposés à l'extérieur	3 000 €
<b>Énergies renouvelables</b>	50 000 €
avec une sous limitation	
– pour la perte de revenu en cas de revente d'électricité	2 000 €
– pour le vol des tuiles solaires et des panneaux solaires	10 000 €
<b>Assistance Voyage</b>	Se reporter à l'article 4.7



## Les Renforts de garanties

Remplacement à neuf	Se reporter à l'article 5.1
Remboursement d'emprunt	12 mois maximum 16 000 €
Pertes pécuniaires	10 % ou 20 % de l'indemnité due au titre du bâtiment et du contenu selon mention indiquée aux Dispositions Particulières
avec une sous limitation pour les honoraires d'expert de l'assuré	5 % de l'indemnité due au titre du bâtiment et du contenu





# 11. Définition des moyens de protection contre le vol

	Sur toutes portes d'accès <sup>(1)</sup> à l'habitation	Sur toutes les parties vitrées y compris celles des portes d'accès, à moins de 3 m du sol ou d'une surface d'appui
Niveau 1	Portes pleines <sup>(2)</sup> avec un point de condamnation <sup>(3)</sup>	Absence de protection tolérée
Niveau 2	Portes pleines <sup>(2)</sup> avec deux points de condamnation <sup>(3)</sup>	Volets, persiennes, barreaux métalliques scellés (écartement maximum de 17 cm), grilles ou ornements métalliques ou en bois, verres retardateurs d'effraction <sup>(4)</sup> <b>ou</b> système de détection d'intrusion <sup>(5)</sup>
Niveau 3	Portes pleines <sup>(2)</sup> avec trois points de condamnation <sup>(3)</sup> A2P*	Volets, persiennes, barreaux métalliques scellés (écartement maximum de 17 cm), grilles ou ornements métalliques, verres retardateurs d'effraction <sup>(4)</sup> <b>ou</b> système de détection d'intrusion <sup>(5)</sup>
Niveau 4	Portes blindées avec cornières anti-pinces et avec trois points de condamnation <sup>(3)</sup> A2P** <b>ou</b> Portes pleines <sup>(2)</sup> avec cinq points de condamnation <sup>(3)</sup>	Volets en bois plein ou en métal (sauf aluminium) avec dispositif de renforcement par barre métallique (transversale sur étriers), volets roulants munis d'un dispositif de verrouillage, barreaux métalliques scellés (écartement maximum de 17 cm), grilles ou ornements métalliques, verres retardateurs d'effraction <sup>(4)</sup>
	<b>ou</b> Niveau 3 (pour les portes d'accès) + système de télésécurité accepté Allianz <sup>(6)</sup>	
Niveau 5	Reportez-vous à la clause figurant aux Dispositions Particulières	

- (1) **Portes d'accès** : il s'agit non seulement des portes principales d'accès mais aussi des portes secondaires.  
Si la porte d'accès du garage, sous-sol ou véranda n'est pas conforme au niveau de protection exigé, il est admis que les moyens de protections requis soient sur la porte de communication entre ce local et l'habitation elle-même.  
Dans ce cas, la porte de communication est considérée comme une porte d'accès (elle doit être protégée comme telle) et le contenu des garages, sous-sols, vérandas est limité au même montant de contenu qu'en dépendances.
- (2) **Porte pleine** : tous types de portes sauf celles à claire-voie.
- (3) **Point de condamnation** : tout système de fermeture à clé sauf cadenas, tout système de fermeture électromagnétique (y compris à ventouse) ou tout point de fermeture d'un système multipoints.  
Pour les portes secondaires ne comportant aucune partie vitrée, les points de condamnation pourront être remplacés par des barres horizontales posées sur étriers, verrous (à l'exclusion des targettes), fléaux, loquets, espagnolettes.
- (4) **Verres retardateurs d'effraction** : produit verrier ayant obtenu au minimum le classement P6 selon la norme AFNOR NF EN 356 ou produit à 3 éléments verriers (tri-feuilletés) au minimum.
- (5) **Système de détection d'intrusion** : Il doit s'agir de matériel certifié NF & A2P.  
Pour le niveau 2 : le système doit comprendre au minimum : une centrale, une sirène, un détecteur volumétrique sur une zone de passage obligée par niveau (rez-de-chaussée - étages).  
Pour le niveau 3 : en plus du niveau 2, présence d'un détecteur d'ouverture sur chaque issue principale (porte d'entrée, porte secondaire, porte de garage).
- (6) Nous entendons par **système de télésécurité accepté Allianz** : un système de détection d'intrusion relié à une station de télésurveillance recommandée par Allianz. Cette station, à réception d'une alarme « Intrusion » et après confirmation de cette dernière, actionne une intervention humaine privée sur les lieux de l'habitation.



## 12. Les clauses d'adaptation aux cas particuliers

Parmi les dispositions qui suivent, seules sont applicables celles mentionnées aux Dispositions Particulières de votre contrat.

### Clause 1 - Habitation en cours de construction

Vous déclarez que votre habitation est actuellement en cours de construction.

- Pendant la période de construction, vous sont acquises les garanties suivantes telles que définies aux présentes Dispositions Générales et si vous les avez souscrites :
  - la garantie « Incendie et Événements assimilés » et durant cette même période sont également assurées en Incendie et Explosion, les matières premières destinées à la construction se trouvant dans le bâtiment et sur le chantier,
  - uniquement pour les maisons individuelles, la garantie « Responsabilité Civile Propriétaire d'immeuble » limitée aux conséquences pécuniaires de la responsabilité civile que vous pouvez encourir en qualité de maître d'ouvrage en cas de dommages corporels, matériels, et pertes pécuniaires consécutives causés à autrui.
- Lorsque votre habitation sera entièrement close et couverte, vous seront également accordées les garanties suivantes si celles-ci ont été souscrites et figurent aux Dispositions Particulières :
  - « Tempête, Grêle, Neige »,
  - « Bris des glaces ou d'autres biens »,
  - « Dégâts des eaux »,
  - « Vol et Vandalisme », **sous réserve que votre habitation soit équipée des moyens de protection et de fermeture exigés aux Dispositions Particulières de votre contrat et qu'ils soient utilisés pendant toute absence quelle que soit sa durée.**
  - « Responsabilité Civile Propriétaire d'Immeuble ».
- Toutes les autres garanties s'appliqueront dès votre emménagement dans les lieux.

### Clause 2 - Loueur en meublé (assurance pour le compte du locataire)

La garantie « Responsabilité Civile Incendie et/ou Dégâts des eaux » telle que définie aux présentes Dispositions Générales est acquise pour le compte de votre locataire pour les dommages causés aux voisins et aux tiers.

Nous renonçons à tout recours contre votre locataire en meublé, le cas de malveillance excepté. Toutefois, si celui-ci est assuré pour sa responsabilité, nous exercerons, malgré cette renonciation, notre recours contre son assureur.

### Clause 3 - Dépendances avec limitation contractuelle d'indemnité à 230 €

Par dérogation aux modalités d'indemnisation et aux montants de garanties prévus dans les présentes Dispositions Générales, les dépendances sont garanties à concurrence des dommages, des frais de déblais et de démolition, des frais occasionnés par les mesures de sauvetage dans la limite de 230 € par m<sup>2</sup> de superficie développée détruite. Les dommages sont estimés d'après leur valeur de reconstruction au jour du sinistre, déduction faite de la vétusté.

La superficie développée est l'addition de la superficie totale prise à l'extérieur des murs, de tous les niveaux de la dépendance.

### Clause 4 - Assurance pour compte du propriétaire

Au titre du présent contrat, sont assurés respectivement :

- pour le compte de votre propriétaire, l'habitation désignée aux Dispositions Particulières y compris en Responsabilité Civile Propriétaire d'Immeuble,
- votre responsabilité civile d'occupant vis à vis de votre propriétaire pour les dommages causés à cette habitation.

Nous renonçons à recours contre votre propriétaire.

### Clause 5 - Assurance pour compte en cas d'intérêts communs

Au titre du présent contrat, sont assurés respectivement :

- pour le compte de votre propriétaire, l'habitation désignée aux Dispositions Particulières y compris en Responsabilité Civile Propriétaire d'Immeuble,
- votre responsabilité civile d'occupant vis à vis de votre propriétaire pour les dommages causés à cette habitation.

Nous renonçons à recours contre votre propriétaire. Cette renonciation à recours est accordée en raison du fait que, en tant que locataire de l'habitation assurée, vous possédez des parts et actions dans la Société propriétaire.



## Clause 6 - Colocation

Vous déclarez être colocataire de l'habitation assurée.

Les garanties du chapitre 3 des présentes Dispositions Générales, **à l'exception du vol et du bris à l'extérieur de l'habitation (niveau 2 de la garantie « Vol et Vandalisme » et de la garantie « Bris des glaces ou d'autres biens »)** ainsi que l'option « Dommages électriques » bénéficient, si vous les avez souscrites, à l'ensemble des autres colocataires déclarés dans le bail.

En cas de sinistre, l'indemnité à notre charge ne sera payée qu'après accord de toutes les parties concernées qui s'entendront entre elles sur la part qui revient à chacune.

A défaut d'accord, nous serons libérés de notre obligation envers toutes les parties par le simple dépôt à leurs frais du montant de l'indemnité auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations.

## Clause 7 - Responsabilité Civile Assistante maternelle

La garantie « Responsabilité Civile Vie Privée », telle que définie aux présentes Dispositions Générales s'applique aux conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile que vous pouvez encourir en raison des dommages corporels, matériels et pertes pécuniaires consécutives, causés à autrui à l'occasion de vos activités d'assistante maternelle.

Cette garantie s'applique notamment aux dommages causés ou subis par les enfants qui vous sont confiés.

## Clause 8 - Responsabilité Civile Accueil à domicile

Vous déclarez être bénéficiaire de l'agrément prévu par la loi n° 2002-73 du 17 janvier 2002 pour l'accueil à domicile de personnes âgées ou handicapées adultes.

Nous garantissons les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile que vous pouvez encourir en raison des dommages corporels, matériels et pertes pécuniaires consécutives, causés à autrui y compris à la (ou aux) personne(s) accueillie(s) à votre domicile. Nous garantissons également la Responsabilité Civile de la (des) personne(s) accueillie(s) lorsqu'elle(s) cause(nt) des dommages à autrui ou à vous-même.

La garantie Responsabilité Civile Accueil à domicile s'applique à toutes les causes de dommages, **sous la seule exception des dommages causés à l'occasion d'une activité dont l'exercice ou l'organisation est soumis à obligation d'assurance.**

L'assurance s'applique aux dommages survenus pendant la période de validité de la garantie selon le nombre de personnes accueillies déclarées aux Dispositions Particulières.

Elle s'exerce :

- pour les dommages corporels : à concurrence de 760 000 €,
- pour les dommages matériels et pertes pécuniaires consécutives : à concurrence de 450 000 € par sinistre, les dommages d'un montant supérieur à 80 € étant seuls pris en charge.

L'assurance cesse de plein droit dès qu'il est mis fin à l'accueil pour quelque cause que ce soit.

## Clause 9 - Responsabilité Civile de la personne accueillie

Vous déclarez être accueilli à domicile dans les conditions prévues par la loi n° 2002-73 du 17 janvier 2002.

Nous garantissons les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile que vous pouvez encourir en raison des dommages corporels, matériels et pertes pécuniaires consécutives, causés à autrui y compris à la personne accueillante.

La garantie s'applique pour toutes les causes de dommages, **sous la seule exception des dommages causés à l'occasion d'une activité dont l'exercice ou l'organisation sont soumis à obligation d'assurance.**

L'assurance s'applique pour les dommages survenus pendant la période de validité de la garantie.

Elle s'exerce :

- pour les dommages corporels : à concurrence de 760 000 €,
- pour les dommages matériels et pertes pécuniaires consécutives : à concurrence de 450 000 € par sinistre, les dommages d'un montant supérieur à 80 € étant seuls pris en charge.

L'assurance cesse de plein droit dès qu'il est mis fin à l'accueil pour quelque cause que ce soit.

## Clause 10 - Responsabilité Civile Chambres d'hôtes

La garantie « Responsabilité Civile Vie Privée » telle que définie aux présentes Dispositions Générales s'applique aux conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile que vous pouvez encourir du fait de l'exploitation de chambres d'hôtes selon le nombre déclaré aux Dispositions Particulières avec ou sans service de repas, en raison des dommages corporels, matériels et pertes pécuniaires consécutives causés à autrui y compris aux occupants.



Cette garantie s'exerce également en cas de vol commis par vos préposés au préjudice des occupants au cours ou à l'occasion de leurs fonctions **sous réserve qu'une plainte ait été déposée contre eux.**

### Clause 11 - Responsabilité Civile Gîtes ruraux

La garantie « Responsabilité Civile Vie Privée » telle que définie aux présentes Dispositions Générales s'applique aux conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile que vous pouvez encourir du fait de l'exploitation de gîtes ruraux selon le nombre déclaré aux Dispositions Particulières avec ou sans service de repas, en raison des dommages corporels, matériels et pertes pécuniaires consécutives causés à autrui y compris aux occupants.

Cette garantie s'exerce également en cas de vol commis par vos préposés au préjudice des occupants au cours ou à l'occasion de leurs fonctions **sous réserve qu'une plainte ait été déposée contre eux.**

### Clause 12 - Responsabilité Civile Chevaux

La garantie « Responsabilité Civile Vie Privée » telle que définie aux présentes Dispositions Générales s'applique aux conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile que vous pouvez encourir en tant que propriétaire ou gardien de chevaux (ou animaux de race équine) selon le nombre et l'identification déclarés aux Dispositions Particulières, en raison de dommages corporels, matériels et pertes pécuniaires consécutives causés à autrui.

### Clause 13 - Responsabilité Civile Animaux sauvages

La garantie « Responsabilité Civile Vie Privée » telle que définie aux présentes Dispositions Générales s'applique aux dommages corporels, matériels et pertes pécuniaires consécutives causés par un animal sauvage.

Vous déclarez avoir la propriété ou la garde d'un ou deux animaux sauvages selon mention aux Dispositions Particulières.

### Clause 14 - Responsabilité Civile Chiens dangereux

La garantie « Responsabilité Civile Vie Privée » telle que définie aux présentes Dispositions Générales s'applique aux conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile que vous pouvez encourir en tant que propriétaire ou gardien de chiens de catégorie 1 ou 2 tels que définis à l'article 211-12 du Code rural (**à l'exception des pitbulls**), identifiés aux Dispositions Particulières, en raison de dommages corporels, matériels et pertes pécuniaires consécutives causés à autrui.

La garantie est étendue aux membres de votre famille vivant à votre foyer **à concurrence de 230 000 €**, en cas :

- de décès et pour le seul préjudice économique subi par les ayants droit de la victime,
- d'atteinte à l'intégrité physique et psychologique (AIPP) supérieure à 10 %.

### Clause 15 - Responsabilité Civile Ruches

La garantie « Responsabilité Civile Vie Privée » telle que définie aux présentes Dispositions Générales s'applique aux conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile que vous pouvez encourir en tant que propriétaire, à **titre privé**, de ruches selon le nombre déclaré aux Dispositions Particulières, en raison de dommages corporels, matériels et pertes pécuniaires consécutives causés à autrui.

### Clause 16 - Responsabilité Civile Propriétaire d'un terrain non bâti

La garantie « Responsabilité Civile Propriétaire d'immeuble » telle que définie aux présentes Dispositions Générales s'exerce pour un terrain non bâti c'est-à-dire un terrain sans construction assujettie à une autorisation administrative de construire et non exploité professionnellement dont vous êtes propriétaire à l'adresse indiquée dans vos Dispositions Particulières.

**Attention :** Votre garantie « Responsabilité Civile Propriétaire d'immeuble » s'exerce pour les dommages matériels et pertes pécuniaires consécutives **à concurrence de 305 000 €** en cas d'incendie ou d'explosion survenus dans les bois, les landes, forêts ou maquis.

**Outre les exclusions générales du contrat et celles liées à la garantie « Responsabilité Civile Propriétaire d'immeuble », restent exclus les dommages résultant de rupture de barrages et/ou de retenues d'eau.**

### Clause 17 - Responsabilité Civile Propriétaire d'une retenue d'eau

**Sous réserve des conditions d'application prévues ci-après**, la garantie « Responsabilité Civile Propriétaire d'immeuble » telle que définie dans les présentes Dispositions Générales s'applique, par dérogation à l'exclusion concernant les dommages résultant de rupture de barrage et/ou de retenue d'eau, aux conséquences pécuniaires de la responsabilité civile que vous pouvez encourir en tant que propriétaire d'une retenue d'eau située à l'adresse indiquée dans vos Dispositions Particulières en raison des dommages corporels, matériels, et des pertes pécuniaires consécutives causés à autrui par suite :



- de débordements des eaux de la retenue et d'inondations des voies ouvertes à la circulation publique ou des propriétés de tiers,
- d'ouvertures des pelles de la bonde à l'insu de l'assuré,
- du non fonctionnement du déversoir,
- de l'effondrement total ou partiel des digues ou de la chaussée de retenue d'eau.

### **Ce qui n'est pas garanti en plus des exclusions générales et de celles liées à la garantie « Responsabilité Civile Propriétaire d'immeuble » :**

- 1 Les dommages causés par les infiltrations d'eau à travers le sol, les digues ou la chaussée de la retenue d'eau.**
- 2 Les dommages résultant de glissement ou d'affaissement naturel de terrain.**
- 3 Les dommages de toute nature résultant de l'exploitation d'une baignade, d'une pêche gardée, de location d'embarcations.**
- 4 Les dommages résultant d'un mauvais entretien de la digue ou de la bonde.**

Cette garantie s'exerce dans les limites suivantes :

- dommages corporels, matériels, et pertes pécuniaires consécutives **sauf en cas d'effondrement des digues ou de la chaussée de la retenue d'eau** : conformément aux montants de garantie indiqués dans le « Tableau des montants de garanties et de franchises » pour la garantie « Responsabilité Civile Propriétaire d'immeuble »,
- dommages corporels, matériels, et pertes pécuniaires consécutives en cas d'effondrement des digues ou de la chaussée de la retenue d'eau : **460 000 € par année d'assurance, sous déduction d'une franchise pour les dommages matériels et pertes pécuniaires consécutives égale à 10 % du montant des dommages avec un minimum de 130 € et un maximum de 605 €.**

### **Conditions d'application de votre garantie « Responsabilité Civile Propriétaire de retenue d'eau » :**

**Pour que cette garantie puisse s'appliquer, il est impératif que la retenue d'eau ait une superficie inférieure ou égale à 3 hectares, une hauteur à la bonde inférieure à 15 mètres, et qu'en aval de la digue, le terrain ne présente pas d'habitation à une distance minimale de 150 mètres.**

### **Clause 18 - Responsabilité Civile Gérant de tutelle non professionnel**

Vous déclarez exercer, à titre **privé et bénévole**, des missions de protection d'une personne majeure ou mineure qui vous ont été confiées en application de la Loi n° 2007-308 du 5 mars 2007 et des textes subséquents.

La garantie « Responsabilité Civile Vie Privée » telle que définie aux présentes Dispositions Générales s'applique aux conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile que vous pouvez encourir dans l'accomplissement de ces fonctions, en raison des dommages matériels et des pertes pécuniaires consécutives ou non, causés à une personne placée sous votre tutelle, curatelle ou mandat de protection future, et résultant :

- de fautes, erreurs de fait ou de droit, fausses interprétations de textes légaux ou réglementaires, oublis, omissions, inexactitudes ou négligences, inobservations de formalités ou de délais imposés par les Lois et règlements en vigueur,
- de perte, destruction, détérioration ou vol de pièces ou de documents qui vous ont été confiés à l'occasion de vos activités de gérant de tutelle ou de curatelle.

### **Ce qui n'est pas garanti en plus des exclusions générales et de celles liées à la garantie « Responsabilité Civile Vie Privée » :**

- 1 Toutes indemnités fondées sur l'inexécution d'engagements impliquant des obligations qui excéderaient celles auxquelles vous êtes tenu en vertu des textes légaux ou réglementaires sur la responsabilité.**
- 2 Les amendes et autres pénalités qui vous seraient infligées à titre personnel.**
- 3 Les conséquences pécuniaires résultant d'une obligation de résultat ou de performance financière ou fiscale sur laquelle vous vous seriez expressément engagé.**
- 4 Les conséquences dommageables d'actes accomplis dans le but d'enrichir une personne autre que celle protégée.**
- 5 Le détournement des fonds, effets, titres ou valeurs reçus par vous au titre de la gestion des revenus des personnes protégées.**



**6 Toute réclamation fondée sur :**

- **un acte que vous ne pouviez légalement accomplir,**
- **la non-souscription ou l'insuffisance notoire d'un contrat d'assurances « Dommages aux biens » pour garantir les biens immobiliers appartenant à une personne protégée.**

Cette garantie s'exerce dans les limites suivantes :

- tous dommages matériels et pertes pécuniaires confondus : 500 000 € par année d'assurance dont :
  - 200 000 € pour les pertes pécuniaires non consécutives,
  - 30 000 € pour les dommages matériels aux biens confiés et les pertes pécuniaires consécutives.

sous déduction d'une franchise, pour l'ensemble des dommages matériels et pertes pécuniaires confondus, de 10 % des dommages avec un minimum de 230 € et un maximum de 750 €.



# 13. Annexes

## Annexe 1 : Fiche d'information relative au fonctionnement des garanties « Responsabilité Civile » dans le temps

Annexe de l'article A.112 du Code des assurances

Créé par Arrêté 2003-10-31 annexe JORF 7 novembre 2003

### **Avertissement :**

**La présente fiche d'information vous est délivrée en application de l'article L 112-2 du Code des assurances. Elle a pour objet d'apporter les informations nécessaires à une bonne compréhension du fonctionnement de la garantie de responsabilité civile dans le temps.**

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

### **Comprendre les termes**

#### **Fait dommageable :**

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

#### **Réclamation :**

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

#### **Période de validité de la garantie :**

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

#### **Période subséquente :**

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

Si votre contrat garantit exclusivement votre responsabilité civile vie privée, reportez-vous au I.

Sinon, reportez-vous au I et au II.

### **I. Le contrat garantit votre responsabilité civile vie privée**

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

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

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

### **II. Le contrat garantit la responsabilité civile (encourue du fait d'une activité professionnelle)**

Le contrat d'assurance doit préciser si la garantie est déclenchée par le « fait dommageable » ou si elle l'est par « la réclamation ».

Lorsque le contrat contient à la fois des garanties couvrant votre responsabilité civile du fait d'activité professionnelle et des garanties couvrant votre responsabilité civile vie privée, ces dernières sont déclenchées par le fait dommageable (cf. I).

Certains contrats, pour lesquels la loi prévoit des Dispositions Particulières dérogent cependant à cette disposition ; c'est le cas par exemple en matière d'assurance décennale obligatoire des activités de construction.



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

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

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

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

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

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

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

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

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

L'assureur apporte sa garantie.

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

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

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

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

## 3 En cas de changement d'assureur.

Si vous avez changé d'assureur et si un sinistre, dont le fait dommageable est intervenu avant la souscription de votre nouveau contrat, n'est l'objet d'une réclamation qu'au cours de votre nouveau contrat, il faut déterminer l'assureur qui vous indemnifiera. Selon le type de contrats, l'ancien ou le nouvel assureur pourra être valablement saisi. Reportez-vous aux cas types ci-dessous :

### 3.1 L'ancienne et la nouvelle garanties sont déclenchées par le fait dommageable.

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

### 3.2 L'ancienne et la nouvelle garanties sont déclenchées par la réclamation.

Votre ancien assureur devra traiter la réclamation si vous avez eu connaissance du fait dommageable avant la souscription de votre nouvelle garantie. Aucune garantie n'est due par votre ancien assureur si la réclamation vous est adressée ou l'est à votre ancien assureur après l'expiration du délai subséquent.

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

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

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

Dans l'hypothèse où le montant de cette garantie serait insuffisant, la garantie nouvelle déclenchée par la réclamation sera alors amenée à compléter cette insuffisance pour autant que vous n'ayez pas eu connaissance du fait dommageable avant la date de souscription de votre nouvelle garantie.

Si le fait dommageable s'est produit avant la prise d'effet de l'ancienne garantie et est demeuré inconnu de l'assuré à la date de souscription de la nouvelle garantie, c'est le nouvel assureur qui doit traiter les réclamations portant sur les dommages qui résultent de ce fait dommageable.





### 3.4 L'ancienne garantie est déclenchée par la réclamation et la nouvelle garantie est déclenchée par le fait dommageable.

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

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

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

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

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

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

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



## Annexe 2 : Souscription du contrat par internet - convention de preuve

Vous avez la possibilité de souscrire votre contrat directement par internet en effectuant le paiement d'un acompte via un site sécurisé.

Le contrat est valablement conclu après la confirmation par internet des informations saisies puis le paiement effectif d'un acompte par carte bancaire sur le contrat, directement par internet.

Dès la validation des informations fournies et le paiement effectif par internet de l'acompte, Allianz IARD vous confirme la prise en compte de votre souscription par un courrier électronique de confirmation à l'adresse mail que vous avez fournie lors de la souscription, comprenant les Dispositions Générales et les Dispositions Particulières du contrat.

A défaut de réception de ce courrier électronique comprenant les Dispositions Générales et Particulières dans un délai de 48 (quarante-huit) heures à compter de la souscription de votre contrat et du paiement effectif de l'acompte, vous devez immédiatement en aviser Allianz IARD par écrit (à l'adresse électronique [ecrire@allianz.fr](mailto:ecrire@allianz.fr) ou à l'adresse de son Siège social), à défaut de quoi vous serez réputé l'avoir reçu avec les pièces jointes ci-avant visées.

A compter de la réception de ce courrier électronique, vous disposez d'un **délai de 30 (trente) jours** pour faire part de vos éventuelles contestations ou demandes de modifications des informations fournies lors de la souscription de votre contrat par internet. A défaut de contestation ou de demande de modification dans le délai imparti, le contrat sera réputé conforme à votre volonté.

L'adresse de courrier électronique communiquée lors de la souscription en ligne servant à vous transmettre des informations contractuelles, vous devez veiller à son actualité et à sa véracité. En conséquence, vous vous engagez à la vérifier et à la mettre à jour autant que de besoin. Toutes les conséquences directes ou indirectes résultant de l'envoi d'informations ou de documents à une adresse mail erronée ou modifiée sans en avoir avisé Allianz IARD, relève de votre seule responsabilité.

### Convention de preuve

Sauf preuve contraire que vous pourrez apporter par tous moyens, vous acceptez et reconnaissez que :

- le paiement par carte bancaire de l'acompte représentant une portion de la cotisation du contrat vaut authentification du souscripteur et assure votre identification ;
- la validation des documents contractuels par internet et le paiement par internet d'un acompte sur le contrat par le souscripteur valent expression de son consentement à la souscription du contrat et entraînent sa conclusion dans les termes et conditions des documents contractuels ;
- le courrier électronique et ses pièces jointes ci-avant visés confirmant la souscription du contrat, non contesté dans un délai de trente jours à compter de sa réception, font la preuve du contenu du contrat notamment des garanties souscrites par le souscripteur et l'étendue des exclusions ;
- Les procédés mis en place par Allianz ou ses prestataires pour assurer l'intégrité et la conservation des documents contractuels font foi entre les parties.



## Annexe 3 : Souscription du contrat par téléphone puis validation par internet - convention de preuve

Vous avez la possibilité de souscrire votre contrat à distance par téléphone puis en assurer la validation par internet.

Cette souscription est précédée systématiquement d'une étude personnalisée réalisée par téléphone auprès d'Allianz ou d'un Conseiller\*.

Cette étude personnalisée vous est adressée avec les présentes Dispositions Générales par voie électronique sur l'adresse électronique que vous avez communiquée à Allianz ou au Conseiller et fait partie des documents pré-contractuels.

En retournant, par voie de courrier électronique à Allianz ou au Conseiller, l'étude personnalisée signée de votre part, ou en l'acceptant par téléphone, Allianz ou le Conseiller vous adresse un courrier électronique contenant un lien hypertexte sur lequel vous devrez cliquer pour finaliser la souscription de votre contrat.

Le contrat est valablement conclu après vérification via cette adresse des informations que vous avez communiquées par téléphone, puis acceptation du contrat par internet au moyen du code SMS reçu sur le numéro de téléphone portable que vous avez communiqué à Allianz ou au Conseiller.

Dès la validation des informations fournies et acceptation du contrat par internet par apposition du code SMS adressé par Allianz ou le Conseiller, une confirmation de la prise en compte de votre souscription vous est adressée par un courrier électronique sur l'adresse mail que vous avez fournie lors de la souscription, et comprend l'étude personnalisée, les Dispositions Générales et Particulières de votre contrat.

A défaut de réception de ce courrier électronique comprenant l'étude personnalisée, les Dispositions Générales et Particulières dans un délai de 48 (quarante-huit) heures à compter de la souscription de votre contrat, vous devez immédiatement en aviser Allianz ou le Conseiller (par téléphone au numéro figurant dans le courrier électronique d'accompagnement de votre étude personnalisée et des Dispositions Générales, ou à l'adresse postale figurant sur votre étude personnalisée), à défaut de quoi vous serez réputé l'avoir reçu avec les pièces jointes ci-avant visées.

A compter de la réception de ce courrier électronique, vous disposez d'un **délai de 30 (trente) jours** pour faire part de vos éventuelles contestations ou demandes de modifications des informations fournies lors de la souscription de votre contrat en ligne. A défaut de contestation ou de demande de modification dans le délai imparti, le contrat sera réputé conforme à votre volonté.

L'adresse de courrier électronique communiquée lors de la souscription en ligne servant à vous transmettre des informations contractuelles, vous devez veiller à son actualité et à sa véracité. En conséquence, vous vous engagez à la vérifier et à la mettre à jour autant que de besoin. Toutes les conséquences directes ou indirectes résultant de l'envoi d'informations ou de documents à une adresse mail erronée ou modifiée sans en avoir avisé Allianz ou le Conseiller, relève de votre seule responsabilité.

### Convention de preuve

Sauf preuve contraire que vous pourrez apporter par tous moyens, vous acceptez et reconnaissez que :

- l'utilisation du code envoyé par SMS sur votre numéro de portable, communiqué à Allianz ou au Conseiller pour finaliser votre souscription, vaut authentification du souscripteur et assure votre identification, nécessaire à votre consentement ;
- la validation par le souscripteur des documents pré-contractuels et contractuels par internet via le lien hypertexte transmis par Allianz ou le Conseiller, vaut expression du consentement du souscripteur à la souscription du contrat et entraîne sa conclusion dans les termes et conditions des documents contractuels ;
- le courrier électronique et ses pièces jointes ci-avant visés confirmant la souscription du contrat, non contesté dans un délai de trente jours à compter de sa réception, font la preuve du contenu du contrat notamment des garanties souscrites par le souscripteur et l'étendue des exclusions ;
- les procédés mis en place par Allianz ou ses prestataires pour assurer l'intégrité et la conservation des documents contractuels font foi entre les parties.

\* Conseiller: s'entend au titre de cette Annexe, d'un intermédiaire en Assurance travaillant avec Allianz, inscrit à l'ORIAS, et donc habilité à proposer, présenter des contrats d'assurance.











Pour de plus amples renseignements, votre interlocuteur Allianz est à votre disposition.

---

---



**Allianz IARD**

Entreprise régie par le Code des assurances  
Société anonyme au capital de 991.967.200 €  
1 cours Michelet - CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex  
542 110 291 RCS Nanterre

**[www.allianz.fr](http://www.allianz.fr)**



**Mondial Assistance France**

Société par Actions Simplifiée au capital de 7 584 076,86 euros - 490 381 753 RCS Bobigny  
Siège social : 7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen  
Société de courtage en assurances - Inscription ORIAS 07 026 669

**[www.mondial-assistance.fr](http://www.mondial-assistance.fr)**

