

# Votre assurance habitation étudiant

---

Conditions générales

---

# Vos Conditions Générales

---

Nous vous invitons à lire attentivement les documents qui vous ont été remis :

## Les Conditions Particulières

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

## Les Conditions Générales

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

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

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

# Sommaire

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Quelques définitions applicables aux garanties</b>                         | <b>6</b>  |
| <b>2. Les événements garantis</b>  | <b>8</b>  |
| <b>3. Les garanties</b>  | <b>10</b> |
| 3.1. Responsabilité Civile   | 11        |
| 3.2. Défense et recours  | 12        |
| 3.3. Incendie et événements assimilés  | 14        |
| 3.4. Forces de la nature   | 14        |
| 3.5. Catastrophes naturelles   | 14        |
| 3.6. Catastrophes technologiques   | 15        |
| 3.7. Dégâts des eaux   | 15        |
| 3.8. Bris de glace   | 15        |
| 3.9. Accidents électriques   | 16        |
| 3.10. Vol  | 16        |
| 3.11. Garantie Informatique  | 16        |
| 3.12. Attentats  | 17        |
| <b>4. Comment fonctionnent vos garanties? L'indemnisation en cas de sinistre</b> | <b>18</b> |
| 4.1. Que devez-vous faire en cas de sinistre ?                                   | 19        |
| 4.2. Que se passe-t-il en cas de non-respect de vos obligations ?                | 19        |
| 4.3. L'évaluation des dommages   | 20        |
| 4.4. Les limites de garanties  | 21        |
| 4.5. Franchises  | 22        |
| 4.6. Le règlement des indemnités   | 22        |
| 4.7. Désaccords et litiges   | 22        |
| 4.8. Subrogation   | 22        |
| <b>5. Clauses applicables au contrat</b>   | <b>23</b> |
| 5.1. Garantie de l'ancien logement pendant 30 jours                              | 24        |
| <b>6. Ce que votre contrat ne garantit pas</b>                                   | <b>25</b> |
| <b>7. La vie de votre contrat</b>  | <b>27</b> |
| 7.1. Vos obligations à la souscription du contrat                                | 28        |
| 7.2. Vos obligations en cours de contrat   | 28        |
| 7.3. Vos obligations à chaque échéance   | 28        |
| <b>8. Assistance</b>   | <b>32</b> |
| 8.1. Conditions d'intervention   | 33        |
| 8.2. Définitions   | 33        |
| 8.3. Prestations d'assistance en cas de sinistre au domicile                     | 33        |
| 8.4. Prestations d'assistance en cas d'hospitalisation d'un bénéficiaire         | 35        |
| 8.5. Assistance dépannage au quotidien   | 36        |
| 8.6. Exclusions  | 37        |
| 8.7. Limitations en cas de force majeure ou autres événements assimilés          | 38        |
| 8.8. Cadre juridique   | 38        |

# 1. Quelques définitions applicables aux garanties

## CONDITIONS GÉNÉRALES

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

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

**ASSURÉ** : le souscripteur, étudiant ayant la qualité de locataire du logement assuré et ses colocataires dans la limite de 2 dès lors qu'ils sont désignés au contrat de bail.

**ASSUREUR** : SURAVENIR ASSURANCES – SA au capital entièrement libéré de 38 265 920 € - entreprise soumise à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (61 rue Taitbout – 75436 Paris cedex 9) et régie par le Code des assurances – Siège social 2 rue Vasco de Gama Saint Herblain 44931 Nantes Cedex 9 – RCS Nantes 343 142 659 – Code NAF 6512 Z.

L'assureur est désigné par le terme « nous » dans les présentes Conditions Générales.

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

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

**BÂTIMENT** : le bâtiment ou la partie de bâtiment à usage d'habitation ainsi que ses dépendances situées à l'adresse indiquée aux Conditions Particulières à l'usage exclusif de l'Assuré en tant que locataire.

**BIENS CONFISÉS** : tout bien confié, loué ou emprunté appartenant à une personne autre que l'assuré, alors même que l'assuré en a la garde de manière durable, à l'exclusion des matériels professionnels loués ou prêtés par l'employeur et du mobilier désigné au contrat de bail.

### BIENS MOBILIERS :

- les meubles et les objets à usage domestique vous appartenant (ou qui vous sont confiés) ainsi qu'à toute autre personne résidant de façon permanente dans l'habitation assurée, à l'exclusion des véhicules à moteur soumis à l'assurance obligatoire, de leur remorque / van / caravane et accessoires, des bateaux à moteur y compris les moteurs hors-bord et véhicule nautique à moteur, des voiliers de plus de 5,05 m, des animaux ainsi que des espèces monnayées, billets de banque, lingots et pièces de métaux précieux, titres et valeurs, vins, alcools et spiritueux, des biens et marchandises à usage professionnel,

- les aménagements et embellissements exécutés aux frais du locataire s'ils ne sont pas devenus la propriété du bailleur.

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

**DÉPENDANCES** : les bâtiments situés à la même adresse

## DÉFINITIONS APPLICABLES AUX GARANTIES

que le logement assuré à usage autre que professionnel ou d'habitation, séparés ou contigus sans communication directe avec le bâtiment principal, dont vous êtes locataire. Leur surface est calculée en additionnant la surface totale du rez-de-chaussée (surface au sol) et des étages dans la limite de 100m<sup>2</sup>.

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

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

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

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

**PERTE DE LOYERS** : vous êtes locataire : la responsabilité que vous pouvez encourir à l'égard de votre propriétaire à la suite d'un sinistre garanti pour le loyer de vos locaux et de vos colocataires, pour la perte d'usage des locaux occupés par le propriétaire, durant le temps nécessaire à la remise en état des locaux sinistrés selon les dires de l'expert, et dans la limite d'un an.

**PIÈCE PRINCIPALE** : toute pièce meublée ou non d'une superficie au sol de plus de 7 m<sup>2</sup> autre que : cuisine, salle de bains, cabinet de toilette, W-C, couloir, cave, hall fermé, arrière-cuisine, cellier, buanderie, garage, grenier ou sous-sol non aménagé. La véranda et la mezzanine sont également considérées comme pièce principale.

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

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

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

### VOYAGES ET VILLÉGIATURE/ASSURANCE

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

# 2. Les événements garantis

| Formule étudiant locataire – résidence principale |   |     |
|---|---|-----|
| <b>Vos garanties</b>                              |   |     |
| RESPONSABILITÉ CIVILE                             | Vie privée  | OUI |
|   | Vis-à-vis des voisins et des tiers (recours des voisins et des tiers) | OUI |
|   | Vis-à-vis du propriétaire (risques locatifs)                          | OUI |
|   | Responsabilité entre les colocataires                                 | OUI |
| DÉFENSE RECOURS                                   |   | OUI |
| CATASTROPHES NATURELLES                           |   | OUI |
| FORCES DE LA NATURE                               | Tempête, neige grêle  | OUI |
| CATASTROPHES TECHNOLOGIQUES                       |   | OUI |
| ATTENTATS   |   | OUI |
| INCENDIE  |   | OUI |
| DÉGÂTS DES EAUX                                   |   | OUI |
| BRIS DE GLACE                                     | Vitres du bâtiment  | OUI |
| VOL   | Détériorations immobilières   | OUI |
|   | Vol du contenu à l'intérieur du logement                              | OUI |
| ASSISTANCE  |   | OUI |
| ACCIDENTS ÉLECTRIQUES                             | Les appareils électriques ou électroniques dans le bâtiment           | OUI |
| GARANTIE INFORMATIQUE                             | Matériel informatique inférieur à 2 ans                               | OUI |
| <b>Votre indemnisation</b>                        |   |     |
| MOBILIER  | Valeur de remplacement vétusté déduite                                | OUI |

# 3. Les garanties

## 3.1. Responsabilité Civile

### 3.1.1. Objet de la garantie

#### RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE :

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

La garantie Responsabilité Civile est incluse dans votre contrat et prend en charge les dommages que vous pouvez causer involontairement à une autre personne déduction faite de la franchise.

#### EXEMPLES

- Votre chien déchire le manteau d'un voisin, la garantie Responsabilité Civile prendra en charge ces dommages et pourra même vous défendre contre les demandes injustifiées formulées à votre égard par l'autre personne.
- Votre pot de fleurs tombe de votre balcon sur une voiture et endommage le pare-brise : la garantie Responsabilité Civile prendra en charge les dommages au véhicule.

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

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

- par les remorques de moins de 750 kg lorsqu'elles ne sont pas attelées à un véhicule à moteur *(à l'exclusion des vans et caravanes).*

#### Qui peut être indemnisé?

Toute personne *autre que :*

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

#### RESPONSABILITÉ CIVILE DU LOCATAIRE :

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

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

### 3.1.2. Les exclusions

#### La garantie « Responsabilité Civile » ne couvre pas :

- *les animaux autres que les animaux domestiques ou de basse-cour,*
- *les chiens relevant de la première et deuxième catégorie définie par l'article L. 211-12 du Code rural,*
- *les animaux de selle,*
- *les dommages résultant :*
  - › *de la pratique de la chasse, du ball-trap, des sports aériens, de tout sport à titre professionnel,*
  - › *de toute activité physique ou sportive que vous exercez en tant que licencié d'un club ou d'un groupement sportif,*
  - › *de la participation de l'assuré à un crime, délit, pari, duel ou rixe (sauf en cas de légitime défense),*
  - › *de l'organisation, de la préparation ou de la participation à toutes épreuves, courses, compétitions sportives, ou leurs essais, nécessitant une autorisation administrative préalable ou soumises à une obligation d'assurance légale,*
- *les dommages subis par les biens, objets ou animaux dont les personnes assurées, leurs ascendants, descendants et les conjoints de ceux-ci, les frères et sœurs de l'assuré ont la propriété, la conduite, la garde ou l'usage,*
- *les conséquences de la responsabilité de vendeur que vous ou les personnes assurées pouvez encourir du fait des dommages subis par tous biens, objets ou animaux vendus, ou causés par un immeuble vendu,*
- *les conséquences de la responsabilité que vous ou les autres personnes assurées pouvez encourir dans l'exercice d'activités professionnelles (y compris le soutien scolaire ou baby-sitting exercé dans le cadre d'une association ou d'un organisme spécialisé) ou de fonctions publiques et syndicales,*

• les dommages matériels et immatériels causés par un incendie, une explosion ou un dégât des eaux survenant dans un logement autre que celui indiqué au présent contrat dont vous ou les personnes assurées êtes propriétaires, locataires ou occupant à titre quelconque.

(Toutefois, cette exclusion ne concerne pas l'extension de garantie « Voyages et Villégiatures » relative à la responsabilité locative (dommages matériels ou immatériels suite à incendie, explosion ou dégâts des eaux) que vous pouvez encourir du fait de votre qualité de locataire ou occupant d'un immeuble (maison, appartement) et mobil home à l'occasion d'un voyage ou d'une villégiature d'une durée inférieure à 3 mois).

## 3.2. Défense et recours

### 3.2.1. Objet de la garantie

Cette garantie intervient dans les situations suivantes :

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

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

### 3.2.2. Mise en jeu de la garantie

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

#### DÉCLARATION ET CONSTITUTION DU DOSSIER

- l'assuré doit déclarer les événements susceptibles de mettre en jeu la présente garantie dans les meilleurs délais et nous communiquer toutes pièces, informations et éléments de preuve se rapportant aux événements et utiles à l'instruction du dossier et à la recherche de sa solution :  
Par exemple :
  - › Une déclaration précise des circonstances,
  - › La description de vos dommages,
  - › Et tout élément supplémentaire tel que photographies, témoignages écrits de votre entourage...
- l'assuré doit notamment nous transmettre, à notre demande, tous renseignements permettant d'identifier le tiers, de chiffrer et justifier sa réclamation, ainsi que tous renseignements concernant les autres assurances dont il pourrait éventuellement bénéficier à l'occasion des événements déclarés,

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

#### EN CAS DE PROCÉDURE JUDICIAIRE

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

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

#### RÈGLEMENT DES FRAIS ET HONORAIRES

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

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

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

#### CONDUITE DE LA PROCÉDURE

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

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

#### ARBITRAGES EN CAS DE DÉSACCORDS

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

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

### BON À SAVOIR

Ne pas confondre un contrat de protection juridique et la garantie Défense et Recours de votre contrat habitation.

La **garantie Défense et Recours** concerne exclusivement les litiges liés à une garantie de votre contrat habitation (dégâts des eaux, incendie...).

**Exemple :** Nous pourrions exercer un recours, si à la suite d'une intervention chez votre voisin, un plombier endommage votre habitation (car il n'existe pas de relation contractuelle entre vous et le professionnel).

L'**assurance de protection juridique** intervient en cas de litige entre vous et un tiers dans différents domaines de la vie quotidienne, en dehors de toute intervention de votre contrat d'assurance habitation.

**Exemple :** vous effectuez un achat sur internet et une fois votre colis ouvert vous découvrez que le bien est endommagé. Pour être couvert, un contrat peut être souscrit en complément.

### 3.2.3. Les exclusions

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

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

### 3.2.4. Tableau des montants de prise en charge

Les frais, émoluments, droits et honoraires d'avocat, sont remboursés dans la limite des plafonds d'indemnisation ci-dessous (montants TTC en Euros). Ces montants s'appliquent par instance ou mesure sollicitée. Les montants sont révisés au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année en fonction de l'évolution de l'indice des prix à la consommation publié par l'INSEE. Le montant global des remboursements est de 15 000 € par sinistre.

| Plafonds de prise en charge des honoraires  |                                  |            |
|---|----------------------------------|------------|
| Assistance à expertise, mesure d'instruction  |                                  | 339 € TTC  |
| Commissions administratives et civiles  |                                  | 440 € TTC  |
| Requête préalable   |                                  | 220 € TTC  |
| Ordonnance de référé  |                                  | 566 € TTC  |
| Appel sur ordonnance de référé  |                                  | 660 € TTC  |
| Juge de l'exécution   |                                  | 566 € TTC  |
| Défense pénale :  | tribunal de police et proximité  | 377 € TTC  |
|   | tribunal correctionnel           | 660 € TTC  |
|   | appel en matière correctionnelle | 880 € TTC  |
| Partie civile :   | médiation                        | 377 € TTC  |
|   | constitution de partie civile    | 566 € TTC  |
|   | renvoi sur intérêts civils       | 660 € TTC  |
| Transaction ayant abouti à un protocole d'accord  |                                  | 880 € TTC  |
| Tribunal pour enfant  |                                  | 660 € TTC  |
| Tribunal d'instance et proximité,   |                                  | 943 € TTC  |
| Tribunal de grande instance, tribunal de commerce, tribunal administratif, tribunal des affaires sociales |                                  | 1194 € TTC |
| Cour d'appel  |                                  | 1194 € TTC |
| Conseil d'état, cour de cassation   | consultation                     | 1420 € TTC |
|   | pourvoi                          | 2193 € TTC |
| Cour d'assises  | 1 <sup>er</sup> jour             | 1634 € TTC |
|   | journée supplémentaire           | 660 € TTC  |

## 3.3. Incendie et événements assimilés

### 3.3.1. Objet de la garantie

Cette garantie couvre les dommages consécutifs :

- à l'incendie, aux explosions ou implosions de toute nature,
- au dégagement accidentel de fumée,
- à la chute directe de la foudre,
- au choc d'un véhicule terrestre à moteur identifié sur les biens assurés en tant que locataire,
- au choc ou à la chute sur les biens assurés de tout ou partie d'appareils de navigation aérienne et d'engins spatiaux ou d'objets tombant de ceux-ci,
- aux frais relatifs au rechargement des extincteurs ayant servi à combattre un incendie dans les locaux assurés, ainsi que les dommages occasionnés par les secours.

Conseils de prévention, vous devez :

- › veiller à l'entretien de vos installations de chauffage,
- › faire ramoner les conduits de votre cheminée ou poêle au minimum 2 fois par an,
- › veiller à l'entretien des détecteurs de fumée.

### BON À SAVOIR

Votre propriétaire doit avoir installé un détecteur de fumée dans le logement que vous louez.

Attention c'est à vous de vérifier son bon fonctionnement et de remplacer les piles.

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

### 3.3.2. Les exclusions

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

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

## 3.4. Forces de la nature

### 3.4.1. Objet de la garantie

Nous garantissons les dommages matériels causés aux biens mobiliers provoqués par l'action directe de la grêle,

de la neige sur les toitures et de la tempête lorsque cette dernière a une intensité exceptionnelle attestée dans la commune du risque assuré (vitesse du vent supérieure ou égale à 100 km/h).

### 3.4.2. Les exclusions

**La garantie Forces de la Nature ne couvre pas les dommages occasionnés :**

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

## 3.5. Catastrophes naturelles

### 3.5.1. Objet de la garantie

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

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

### 3.5.2. Les exclusions

**La garantie Catastrophes Naturelles ne couvre pas les dommages occasionnés :**

- aux biens assurés dans les terrains classés inconstructibles par un plan de prévention des risques naturels prévisibles approuvé dans les conditions fixées par les dispositions du chapitre II du titre VI du livre V du Code de l'environnement, à l'exception, toutefois, des biens existant antérieurement à la publication de ce plan,
- à l'égard des biens immobiliers construits en violation des règles administratives en vigueur lors de leur mise en place et tendant à prévenir les dommages causés par une catastrophe naturelle,
- les dommages indirects.

## 3.6. Catastrophes technologiques

### 3.6.1. Objet de la garantie

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

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

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

### EXEMPLE

Un accident est qualifié de catastrophe technologique quand il est survenu dans une installation classée dangereuse pour la protection de l'environnement, par exemple une entreprise de feux d'artifice, une exploitation de carrières... ou à l'occasion d'un transport de matières dangereuses. Si un très grand nombre de logements est endommagé alors l'événement sera considéré comme une catastrophe technologique.

### 3.6.2. Les exclusions

**La garantie Catastrophes Technologiques ne couvre pas les dommages occasionnés :**

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

## 3.7. Dégâts des eaux

### 3.7.1. Objet de la garantie

Cette garantie couvre les dommages aux biens assurés en tant que locataire, suite :

- aux fuites d'eau, ruptures ou débordements provenant :
  - › des canalisations non enterrées situées à l'intérieur du bâtiment, y compris celles encastrées dans le sol, les murs ou le vide sanitaire,

- › des chéneaux et gouttières,
- › des appareils à effet d'eau ou de chauffage,
- aux infiltrations accidentelles au travers des toitures,
- aux infiltrations par les joints d'étanchéité au pourtour des installations sanitaires (baignoires, bacs à douches...) ainsi qu'au travers des carrelages.

Elle prend également en charge :

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

### MESURES DE PRÉVENTION

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

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

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

### 3.7.2. Les exclusions

**La garantie Dégâts des Eaux ne couvre pas :**

- les dégâts provenant d'entrée d'eau (y compris à l'intérieur des conduits de cheminée) ou d'infiltration au travers des ouvertures (telles que portes, fenêtres, baies...) fermées ou non ou des balcons,
- les dégâts dus à l'humidité ou à la condensation, aux champignons ou moisissures,
- les frais de dégorgement, de réparation, de remplacement des conduites, robinets et appareils, la réparation des toitures,
- les infiltrations au travers des façades,
- les frais de réparations des biens à l'origine du sinistre (les dommages liés au gel restent garantis).

## 3.8. Bris de glace

### 3.8.1. Objet de la garantie

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



### 3.8.2. Les exclusions

**La garantie Bris de Glace ne couvre pas :**

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

## 3.9. Accidents électriques

### 3.9.1. Objet de la garantie

Nous couvrons les dommages matériels résultant de la foudre, de la surtension, de la sous-tension, subis par les appareils électriques, électroniques, et leurs accessoires, situés à l'intérieur du bâtiment.

### 3.9.2. Les exclusions

**La garantie Accidents Électriques ne couvre pas :**

- les dommages dus à l'usure ou à un dysfonctionnement mécanique quelconque,
- la perte ou reconstitution de fichiers ou données informatiques.

## 3.10. Vol

### 3.10.1. Objet de la garantie

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

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

La garantie couvre également les détériorations immobilières consécutives au vol (ou tentative de vol).

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

**MESURES DE PRÉVENTION :**

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

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

Pour toute absence supérieure à 24 heures, vous devez mettre en place les moyens de protection existants : volets, persiennes, alarme. Si pendant votre absence, un vol ou une tentative de vol résulte de la non utilisation de l'un de ces moyens de protection, l'indemnité due sera réduite de 30 %.

### 3.10.2 Les exclusions

**La garantie Vol ne couvre pas :**

- les vols et détériorations commis par les membres de votre famille visés à l'article 380 du Code pénal, vos colocataires ainsi que par toute personne habitant habituellement avec vous,
- les vols et détériorations commis sans effraction :
  - › à l'aide des clés laissées dans un lieu facilement repérable et accessible (clés laissées sur la porte, sous le paillason ou un pot de fleurs, dans la boîte aux lettres),
  - › suite à l'absence de changement de serrure en cas de vol ou de perte des clés dans les 48 heures qui suivent le dépôt de plainte,
  - › dans le cadre de l'usage de fausses clés,
  - › en raison des porte(s) ou fenêtre(s) laissée(s) ouverte(s) en l'absence de l'assuré,
- les vols et les détériorations commis dans tous les locaux sans communication directe avec les locaux d'habitation tels que caves, garages, greniers, locaux annexes et dépendances, ainsi que les vols d'objets se trouvant dans les cours, jardins ou balcons ou dans des locaux communs mis à la disposition de plusieurs locataires ou occupants.

## 3.11. Garantie Informatique

### 3.11.1. Objet de la garantie

Nous prenons en charge le remplacement des appareils informatiques par des biens neufs de caractéristiques équivalentes si l'appareil informatique :

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

La prise en charge au titre de la garantie Informatique est accordée :

- selon l'âge de l'appareil acheté neuf par l'assuré
- et dans la limite des 10 ans de l'appareil.

### 3.11.2. Les exclusions

**La garantie Informatique ne couvre pas les dommages à l'appareil dont l'origine est :**

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

Ne sont pas pris en charge la perte ou la reconstitution de fichiers, logiciels ou données informatiques.

**La garantie Informatique n'intervient pas pour :**

- les biens confiés,
- les appareils achetés d'occasion,
- les appareils informatiques âgés de plus de 10 ans.

## 3.12. Attentats

Conformément à l'article L. 126-2 du Code des assurances, nous garantissons les dommages causés aux biens assurés par un attentat ou un acte de terrorisme tel que défini par les articles 421-1 et 421-2 du Code pénal subis sur le territoire national. La réparation des dommages matériels, y compris les frais de décontamination, et la réparation des dommages immatériels consécutifs à ces dommages sont couvertes dans les limites de franchise et de plafond fixées au contrat au titre de la garantie Incendie.

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

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

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

### BON À SAVOIR

En cas de sinistre vous devez prendre toutes les mesures nécessaires pour arrêter, limiter les conséquences du sinistre, sauver tous les biens qui peuvent l'être et veiller à leur conservation.

Par exemple en cas de vol après avoir obtenu notre accord préalable, remplacez ou réparez les portes et/ou fenêtres qui ont été endommagées afin d'éviter qu'un nouveau vol ne se produise et conservez les matériaux endommagés par les voleurs.

### 4.1.1. Déclaration du sinistre

Contactez-nous par téléphone au numéro Cristal : 0 970 809 417 (appel non surtaxé - coût selon opérateur) pour déclarer votre sinistre auprès de notre Service Indemnisations, en vous munissant des références de votre contrat. Vous devez déclarer votre sinistre, dès que vous en avez connaissance et au plus tard dans un délai :

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

### IMPORTANT

En dehors des mesures d'urgence nécessaires pour éviter l'aggravation des dommages, vous devez obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense.

### 4.1.2. En cas de vol

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

### NOTRE CONSEIL

Constituez également un dossier de pièces justificatives, il vous permettra d'attester de l'existence et de la valeur des biens disparus.

- Dressez la liste des objets volés, vous aurez besoin de cette liste pour la déclaration auprès de la gendarmerie et de nos services. Précisez si possible les détails : références, matières, signes particuliers des objets volés...

- Rassemblez les factures d'achat, de réparation, d'entretien ou de restauration, les certificats de garantie, les actes et inventaires notariés, les bordereaux d'achat en salle des ventes, les certificats d'authenticité, expertises ou estimations établies avant la survenance du sinistre par un professionnel ayant la qualité pour les établir, les bons de livraison pour les biens achetés par correspondance, les photographies et films vidéos pris de préférence dans le cadre habituel.
- Prenez des photos du domicile tel que vous l'avez retrouvé.

### 4.1.3. En cas de catastrophes naturelles

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

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

### 4.1.4. Les documents à transmettre

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

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

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

Vous pouvez perdre votre droit au versement des indemnités (déchéance de garantie) sur l'ensemble des garanties si à l'occasion d'un sinistre :

- vous faites de fausses déclarations sur les causes, circonstances et conséquences du sinistre,
- vous prétendez détruits des objets n'existant pas lors du sinistre ou n'ayant pas été détruits ou volés,
- vous dissimulez ou faites disparaître tout ou partie des objets assurés,
- vous ne déclarez pas l'existence d'autres assurances couvrant le même risque,

- vous utilisez des documents ou justificatifs inexacts ou usez de moyens frauduleux.

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

### EXEMPLE

Vous avez déclaré habiter un studio et payez une cotisation correspondante. En réalité vous habitez un logement de deux pièces et votre cotisation devrait être plus importante. En cas de sinistre l'indemnité versée sera diminuée proportionnellement.

## 4.3. L'évaluation des dommages

### LES BIENS MOBILIERS

En cas de sinistre, une facture d'achat à votre nom vous sera demandée pour l'estimation de vos dommages. En cas d'absence de facture, la vétusté maximum sera appliquée. (La vétusté est le pourcentage appliqué à la valeur d'un bien du fait de son âge ou de l'utilisation qui en a été faite, venant réduire l'indemnité qui vous sera versée).

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

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

### EXEMPLE

Vous avez acheté votre téléviseur le 2 janvier 2014. Il est volé le 3 mars 2016, il a donc plus de 2 ans au moment du sinistre, nous appliquons une vétusté de 20 %.

- Pour vos appareils informatiques :
  - si l'appareil à moins de deux ans nous prenons en charge son remplacement par un bien neuf de caractéristique équivalente,
  - si l'appareil informatique est âgé de plus de deux ans une vétusté de 25 % par an avec un maximum de 80 % sera appliquée pour le calcul de votre indemnisation,
  - si l'appareil informatique est âgé de plus de 10 ans aucune indemnité ne vous sera versée.

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

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

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

### LES EMBELLISSEMENTS EXÉCUTÉS AUX FRAIS DU LOCATAIRE

Les travaux d'embellissements que vous avez réalisés à vos frais comme par exemple les peintures ou revêtements muraux ou de sol sont estimés d'après leur valeur au jour du sinistre vétusté déduite. Nous procédons alors au versement d'une première indemnité.

En cas de réalisation des travaux dans les 2 ans, il sera versé une seconde indemnité égale au montant de la vétusté, avec un maximum de 25 % de la valeur de rénovation sur présentation des factures.

## 4.4. Les limites de garanties

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

| Dommages aux biens mobiliers  |  |              |
|---|--|--------------|
| Pour les garanties Incendie et Événements Assimilés   | Montant capital mobilier indiqué aux Conditions Particulières          |              |
| Pour les garanties Vol et Dégâts des Eaux   | 50 % du montant capital mobilier indiqué aux Conditions Particulières  |              |
| Pour la garantie Vol dans les dépendances, cave individuelle  | Non garanti  |              |
| Pour la garantie Accidents Électriques  | Montant capital mobilier indiqué aux Conditions Particulières          |              |
| Objets précieux   | Non garanti  |              |
| Limites applicables aux garanties Forces de la Nature, Vol, Incendie et Événements Assimilés, Dégâts des Eaux et Accidents Électriques                            |  |              |
| Frais de déplacement et de relogement   | 5 % du capital Biens mobiliers   |              |
| Perte de loyers   | 1 an de loyer  |              |
| Frais de recherche des fuites   | 3 500 €  |              |
| Frais de réparation des conduites et appareils suite à gel  | 3 500 €  |              |
| Inondations   | Non garanti  |              |
| Vandalisme  | Non garanti  |              |
| Responsabilité chef de famille  |  |              |
| Intoxication alimentaire  | 1 200 000 €  |              |
| Dommages corporels  | 20 000 000 €   |              |
| Dommages matériels et immatériels   | 1 200 000 € (sauf Dégâts des eaux 160 000 €)                           |              |
| Dommages matériels et immatériels suite à un incendie, une explosion ou un dégât des eaux survenant dans les locaux occupés au cours des voyages et villégiatures | 1 200 000 € (sauf Dégâts des eaux 160 000 €)                           |              |
| Garantie des Responsabilités liées à la résidence située à l'adresse du risque indiquée aux conditions particulières :  | Risques locatifs suite à incendie/explosion                            | 30 000 000 € |
|   | Recours des voisins et des tiers suite à incendie/explosion            | 1 200 000 €  |
|   | Risques locatifs, recours de voisins et tiers, suite à dégâts des eaux | 160 000 €    |

## 4.5. Franchises

Vous gardez à votre charge une franchise dont le montant est indiqué sur vos Conditions Particulières.

### EXEMPLE

Si vous subissez un dommage pour lequel le montant de l'indemnité est 500 euros, la franchise de votre contrat étant de 145 euros, nous vous verserons une indemnité égale à 355 euros.

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

## 4.6. Le règlement des indemnités

Le montant des dommages est évalué de gré à gré, c'est-à-dire d'un commun accord entre nous, et, si nécessaire, sur les bases des conclusions d'un expert mandaté par nos soins.

## 4.7. Désaccords et litiges

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

## 4.8. Subrogation

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

Cela signifie que nous avons un recours contre tout responsable du sinistre dans la limite de vos propres droits et actions pour récupérer le montant de l'indemnité versée. (Article L. 121-12 du Code des assurances)

### BON À SAVOIR

Après vous avoir indemnisé au titre de votre contrat nous pouvons demander le remboursement auprès du tiers responsable du sinistre dont vous avez été victime.

# 5. Clauses applicables au contrat

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

En cas de changement d'habitation sur votre contrat « Assurance Habitation Étudiant », les garanties souscrites pour votre ancienne habitation restent acquises jusqu'à la fin de votre bail et au maximum pendant 30 jours gratuitement afin de vous laisser le temps de déménager tranquillement.

# 6. Ce que votre contrat ne garantit pas

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

- les dommages causés ou provoqués intentionnellement par l'assuré ou avec sa complicité, sauf application de l'article L. 121-2 du Code des assurances,
- les châteaux ou risques similaires, manoir, gentilhommière,
- les bâtiments classés, inscrits ou répertoriés, pour tout ou partie, par l'administration des monuments historiques,
- les bâtiments n'ayant pas fait l'objet d'un permis de construire,
- les logements dont une pièce principale ou une dépendance est utilisée à des fins professionnelles,
- les biens mobiliers à usage professionnel,
- les espèces, fonds, titres et valeurs,
- les objets précieux,
- les dommages résultant du défaut d'entretien manifeste ou de réparation indispensable, incombant à l'assuré et connu de lui, sauf cas de force majeure,
- les dommages consécutifs à la présence de micro-organismes tels que mэрule, ou liés à la présence d'insectes xylophages tels que termites ou capricornes,
- les dommages subis, causés ou dans lesquels sont impliqués :
  - › des véhicules à moteur soumis à l'assurance obligatoire, leurs remorques et accessoires,
  - › des bateaux à moteur y compris des véhicules nautiques à moteur, des voiliers de plus de 5,05 m,
  - › les appareils de navigation aérienne y compris l'aéromodélisme, dès lors que l'assuré en a la propriété, la conduite ou la garde,
- les dommages occasionnés par les événements suivants :
  - › guerre étrangère, guerre civile,
  - › éruption de volcan, tremblement de terre, inondation, raz de marée, avalanche, glissement de terrain ou autres événements à caractère catastrophique, sauf si ces événements sont qualifiés de catastrophes naturelles en application de la loi du 13 juillet 1982,
- les dommages résultant de la participation à des émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme ou de sabotage, ainsi que les sanctions pénales et les frais s'y rapportant,
- les dommages ou aggravation de dommages causés par toute source de rayonnements ionisants, en particulier tout radio-isotope,
- les dépendances de plus de 500 m<sup>2</sup> ainsi que celles situées à plus de 3 km du domicile assuré, sauf mention dans vos Conditions Particulières,
- les prestations qui n'ont pas été organisées par les soins ou en accord avec l'Assureur ou l'Assisteur ainsi que les frais engagés sans l'accord préalable de l'Assureur ou l'Assisteur,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les dommages résultant d'un fait ou d'un événement dont l'assuré avait connaissance avant la prise d'effet du contrat,
- les bâtiments en ruine tels que définis dans le Code de la construction et de l'habitation à l'article L. 511-1,
- les dommages ou litiges consécutifs à un vice de construction ou découlant de l'application des articles 1792 et suivants du Code civil, ou mettant en jeu la responsabilité décennale des intervenants ou soumis à l'obligation d'assurance dommages ouvrages tel qu'édictée par l'article L. 242-1 du Code des assurances ainsi que les travaux soumis à la délivrance d'un permis de construire ou de démolir,
- les dommages résultant d'un vandalisme.

# 7. La vie de votre contrat

## 7.1. Vos obligations à la souscription du contrat

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

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

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

- **Article L. 113-8 (fausse déclaration intentionnelle) - La nullité de votre contrat :** votre contrat est considéré comme n'ayant jamais existé (les sinistres éventuellement déclarés restent à votre charge et les cotisations nous restent acquises),
- **Article L. 113-9 (fausse déclaration non-intentionnelle) :**
  - ▶ avant sinistre : nous gardons le droit soit de maintenir le contrat moyennant une augmentation de prime acceptée par l'assuré, soit de résilier le contrat 10 jours après notification adressée à l'assuré par lettre recommandée en restituant la portion de prime payée pour le temps où l'assurance ne court plus.
  - ▶ après sinistre - la règle proportionnelle : l'indemnité due en cas de sinistre, que ce soit à vous-même ou à des tiers, est réduite en proportion des cotisations payées par rapport à celles qui auraient été payées si vos déclarations avaient été exactes.

## 7.2. Vos obligations en cours de contrat

Vous êtes tenu de nous déclarer toutes les circonstances nouvelles qui ont pour conséquence de rendre inexacts ou caduques les réponses que vous nous avez faites à la conclusion du contrat et qui sont reprises dans vos Conditions Particulières. Cette déclaration doit nous être faite :

- avant le changement s'il provient de votre fait,
- dans un délai de 15 jours après que vous avez eu connaissance du changement.

Vous devez nous déclarer ce changement par lettre recommandée ou auprès de votre interlocuteur habituel.

### PRÉVENEZ-NOUS DANS LES CAS SUIVANTS :

- changement de domicile,
- changement de situation (vous n'êtes plus étudiant),
- changement d'usage.

Sous réserve d'acceptation, nous enregistrerons alors les modifications nécessaires à votre contrat et vous resterez

bien assuré. Dans certains cas, votre cotisation et/ou vos garanties évolueront. Vous recevrez alors de nouvelles Conditions Particulières.

Une fois par an, vous recevez la situation de votre avis d'échéance. Vérifiez que les informations indiquées correspondent à votre situation.

### CONSÉQUENCES DES MODIFICATIONS :

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

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

## 7.3. Vos obligations à chaque échéance

### 7.3.1. Le règlement de vos cotisations

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

La cotisation est payable à notre Siège ou auprès de nos mandataires dans les 10 jours de son échéance, à l'échéance principale ou aux échéances secondaires en cas de paiement fractionné.

Si nous augmentons votre cotisation, la nouvelle cotisation devient exigible à compter de l'échéance principale. En cas de désaccord, vous pouvez résilier votre contrat dans un délai de 15 jours après avoir eu connaissance de l'augmentation. La résiliation prend effet un mois après votre demande, et vous serez redevable de la fraction de cotisation calculée sur la base de la cotisation précédente, couvrant la période entre la date d'échéance et la date d'effet de la résiliation. Toutefois, les majorations de cotisations résultant de l'évolution des taxes et de la franchise réglementaire des catastrophes naturelles ne sont pas considérées comme des augmentations de tarif et ne vous autorisent pas à résilier votre contrat.

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

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

- la cotisation annuelle devient exigible (la facilité de paiement fractionné de votre cotisation n'est plus accordée),
- en cas de non-paiement dans un délai de 30 jours suivant l'envoi de la lettre de mise en demeure, les garanties de votre contrat sont suspendues,
- après un délai supplémentaire de 10 jours (40 jours au total après la lettre de mise en demeure), votre contrat est

automatiquement résilié si la totalité de la somme exigée n'est pas réglée.

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

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

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

### 7.3.3. Modalités de résiliations

Votre contrat est renouvelé chaque année automatiquement, par tacite reconduction.

Il est possible de le résilier dans les cas et selon les modalités suivantes :

| Quand le contrat peut-il être résilié ?   | Par qui ?             | Articles du Code des assurances |
|---|-----------------------|---------------------------------|
| À tout moment, sans frais ni pénalités, à l'expiration d'un délai d'un an d'assurance (Loi HAMON).<br>Si vous êtes locataire, votre nouvel assureur doit effectuer pour votre compte les formalités de résiliation et s'assurer de la permanence de la couverture.<br>La résiliation prend effet un mois après réception de la notification.                                    | VOUS                  | L 113-15-2                      |
| À chaque échéance annuelle moyennant un préavis de 1 mois par lettre recommandée adressée à votre assureur.   | VOUS                  | L 113-12                        |
| Conformément aux dispositions prévues par la loi Châtel dans un délai de 20 jours à compter de la date d'envoi de l'avis d'échéance, par lettre recommandée adressée à votre assureur.  | VOUS                  | L 113-15-1                      |
| Si vous changez<br>- de domicile,<br>- de situation ou régime matrimonial,<br>- de profession, ou si vous cessez toute activité professionnelle,<br>et si ce changement affecte la nature du risque garanti.<br>La résiliation doit être faite dans les 3 mois qui suivent l'événement par lettre recommandée avec avis de réception, et prend effet 1 mois après notification. | VOUS<br>OU<br>NOUS    | L 113-16                        |
| En cas de transfert de propriété du bien (vente ou donation)  |                       | L 121-10                        |
| Si nous résilions un de vos contrats après sinistre : dans ce cas, vous pouvez dans le délai d'un mois de la notification de la résiliation de la police sinistrée, résilier les autres contrats d'assurance souscrits auprès de Suravenir Assurances, la résiliation prenant effet 1 mois à dater de la notification à l'assureur.   | VOUS                  | R 113-10                        |
| Si nous ne consentons pas à réduire la cotisation suite à diminution du risque.   |                       | L 113-4                         |
| À chaque échéance annuelle moyennant un préavis de 2 mois par lettre recommandée à votre dernier domicile connu.  | NOUS                  | L 113-12                        |
| En cas d'aggravation du risque.   |                       | L 113-4                         |
| En cas de déclarations incomplètes ou inexacts du risque, moyennant un préavis de 10 jours.   | NOUS                  | L 113-9                         |
| En cas de non-paiement de la cotisation.  |                       | L 113-3                         |
| Après sinistre.   |                       | R 113-10                        |
| En cas de décès, l'assurance est transférée de plein droit à l'héritier du bien assuré. Cet héritier est tenu aux mêmes obligations envers nous, que celles qui étaient les vôtres. La résiliation doit intervenir dans les 3 mois qui suivent le transfert.  | L'HÉRITIER<br>OU NOUS | L 121-10                        |
| En cas de réquisition du bien assuré.   |                       | L 160-6                         |
| Si l'agrément nous est retiré par le Ministère de Tutelle.  | DE PLEIN DROIT        | L 326-12                        |
| En cas de perte totale du bien résultant d'un événement non garanti.  |                       | L 121-9                         |

### 7.3.4. Sort de la cotisation

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

**Exception :** En cas de résiliation pour non-paiement des cotisations, cette portion de cotisation, jusqu'à l'échéance annuelle suivante, nous est due à titre d'indemnité de résiliation (Article L. 113-3 du Code des assurances).

### 7.3.5. Prescription

Toute action dérivant du présent contrat doit être entreprise dans un délai de deux ans qui suit l'événement qui en est à l'origine dans les conditions déterminées par les articles L. 114-1 et L.114-2 du Code des assurances. Passé ce délai, votre ou notre action n'est plus recevable.

#### 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.

#### 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.

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription :

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

### 7.3.6. Cumul d'assurances

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

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

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

### 7.3.7. Autres modalités

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

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

### 7.3.8. Démarchage à domicile ou vente à distance

**Démarchage à domicile (article L. 112.9 du Code des assurances) :** Toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée à l'Assureur pendant le délai de quatorze jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités. Toute lettre recommandée adressée à une entité juridique autre sera dépourvue de tout effet.

**Vente à distance (article L. 112.2.1 du Code des assurances) :** En cas de vente à distance vous bénéficiez de la faculté de renoncer à votre contrat dans les quatorze jours qui suivent sa date de conclusion, sans motif ni pénalité.

**Modalité d'exercice du droit à rétractation :** Vous devez adresser une lettre recommandée avec accusé de réception à votre Assureur. Modèle de lettre :

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

Dans ce cas, la résiliation prendra effet à compter de la

date de réception de la présente lettre. »

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

### 7.3.9. Autorité de contrôle

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

### 7.3.10. Informatique et Libertés

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

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

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

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

### 7.3.11. Réclamations

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

Si la réponse obtenue ne répond pas à vos attentes, vous avez également la possibilité d'adresser votre réclamation au service

Relations Clientèle - Suravenir Assurances, 44931 Nantes cedex 9.

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

Nous vous apporterons une réponse dans les meilleurs délais et au plus tard sous deux mois à compter de la réception de votre réclamation.

En ultime recours, si cette dernière réponse apportée ne vous satisfaisait pas, vous pouvez saisir le Médiateur de l'Assurance sur le site internet [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org) ou par voie postale à l'adresse suivante :

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



# 8. Assistance

Les prestations d'assistance s'appliquent pendant la période de validité du contrat d'assurance habitation étudiant et figurant sur vos Conditions Particulières. Elles sont accordées à compter de la date d'effet du contrat d'assurance habitation jusqu'à sa date d'échéance principale et se renouvellent ensuite par tacite reconduction. Elles cessent de ce fait si le contrat d'assurance habitation est résilié par l'une ou l'autre des parties conformément à l'article 7.3.

Les prestations sont garanties et mises en œuvre par EUROP ASSISTANCE, Société Anonyme au capital de 35 402 786 €, entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, sise 1 promenade de la Bonnette – 92 230 GENNEVILLIERS, désignée par le terme « nous » dans le présent article.

## 8.1. Conditions d'intervention

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

- nous joindre par téléphone au 01.41.21.06.06. sans attendre afin d'obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense (vous pouvez nous joindre 24 h /24, 7 j/7),
- vous conformer aux solutions préconisées,
- fournir tous les justificatifs et originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

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

## 8.2. Définitions

### BÉNÉFICIAIRE :

- désigne le souscripteur étudiant ayant la qualité de locataire du logement assuré,
- les colocataires dans la limite de 2 dès lors qu'ils sont désignés au contrat de bail.

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

**DOMICILE** : désigne le lieu de résidence principale habituelle du bénéficiaire en France figurant sur les Conditions Particulières.

### ÉTENDUE TERRITORIALE :

- pour les prestations d'assistance en cas de sinistre au domicile (article 8.3) : en France (sauf article 8.3.1 « retour anticipé » et article 8.3.2 « récupération du véhicule suite au retour anticipé » : étranger),

- pour les prestations d'assistance en cas d'hospitalisation d'un bénéficiaire (article 8.4) : en France,
- pour les prestations d'assistance au quotidien (article 8.5) : en France.

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

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

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

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

**SINISTRE** : désigne un bris de glace, un vol, une catastrophe Naturelle, un dégât des eaux, un incendie, une force de la Nature, un vandalisme.

Par sinistre, on entend également une panne ou un dysfonctionnement accidentel (foudre, surtension, sous-tension) pour la prestation « Réparations d'urgence dans les domaines de la plomberie, le chauffage, la vitrerie, l'électricité » uniquement.

**VÉHICULE** : désigne un véhicule à moteur (auto ou moto) de moins de 3.5 tonnes, immatriculé en France métropolitaine, appartenant au bénéficiaire.

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

### 8.3.1. Retour anticipé

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

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

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

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

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

### 8.3.4. Hébergement

Votre domicile est rendu inhabitable à la suite d'un sinistre, nous recherchons un hôtel situé à proximité et prenons en charge les frais d'hébergement (chambre d'hôtel et petit-déjeuner), à concurrence de **60 € TTC** par nuit et par bénéficiaire, pendant 5 nuits consécutives maximum. Seules les personnes bénéficiaires résidant dans le domicile garanti au moment du sinistre peuvent bénéficier de cette prestation. Le cas échéant, nous pouvons organiser et prendre en charge votre transport à l'hôtel.

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

### 8.3.5. Transfert chez un proche

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

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

### 8.3.6. Gardiennage

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

### 8.3.7. Transport des biens mobiliers

Votre domicile est rendu inhabitable à la suite d'un sinistre, nous organisons et prenons en charge la location d'un véhicule utilitaire léger (moins de 3,5 tonnes) pour transporter vos meubles et effets personnels, jusqu'à concurrence de **350 € TTC**. *Les frais de carburant et de péage sont à votre charge.* La mise à disposition d'un véhicule de location ne peut se faire que dans la limite des disponibilités locales et des dispositions réglementaires, sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location, notamment quant à l'âge du conducteur et la détention du permis de conduire.

Nous prenons en charge les frais d'assurances complémentaires liés à la location du véhicule, à savoir : « assurances conducteur et personnes transportées » (désignées sous le terme P.A.I.), « Rachat partiel de franchise suite aux dommages matériels causés au véhicule loué » (désigné sous le terme C.D.W) et « Rachat partiel de franchise en cas de vol du véhicule loué » (désigné sous les termes T.W. ou T.P. ou T.P.C.), lorsque vous les avez souscrites auprès de l'agence de location. *Une partie de ces franchises est non rachetable en cas d'accident ou de vol du véhicule de location, et reste à votre charge.* Vous seul avez la qualité de « locataire » vis-à-vis de l'agence de location et devez remettre à cette dernière, à sa demande, une caution à la prise du véhicule.

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

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

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

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

### 8.3.10. Déménagement

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

### 8.3.11. Transmission de messages

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

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

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

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

La prise en charge financière du transport se fera en complément des remboursements éventuels obtenus par le bénéficiaire (ou ses ayants-droit) auprès de la sécurité sociale et/ou de tout autre organisme de prévoyance. À cette fin, le bénéficiaire s'engage à effectuer toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés et à nous communiquer les décomptes originaux et les photocopies de notes de soins justifiant les dépenses engagées.

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

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

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

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

- *maladies chroniques, maladies relevant de l'hospitalisation à domicile, les suites d'hospitalisations prévisibles,*
- *dans le temps : entre 19 h 00 et 8 h 00, ni les dimanches et jours fériés, ni pendant les repos hebdomadaires et congés légaux des parents bénéficiaires.*

Conditions d'application de cette garantie et permanence des heures de service :

Le service « Garde des enfants » fonctionne du lundi au vendredi, de 8 h 00 à 19 h 00 hors jours fériés. Toutefois, vous pouvez nous joindre 24 h/24, 7 j/7, afin de formuler votre demande.

### Délai de mise en place :

Dès réception de votre appel, nous mettons tout en œuvre, sauf cas de force majeure, afin que l'intervenant soit à votre domicile le plus rapidement possible. Toutefois, nous nous réservons un délai de prévenance de 5 heures comptées à l'intérieur des heures de service, afin de rechercher et d'acheminer la personne qui assurera la garde de l'enfant.

### Exécution du service :

*Aucune dépense effectuée d'autorité par vous-même ne sera remboursée. Le personnel intervenant n'est pas compétent pour dispenser des soins autres que ceux généralement apportés par l'entourage familial de l'enfant.*

**Remarque :** la garantie « Garde des enfants de moins de 15 ans » ne s'applique pas pour convenances personnelles.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Transport Aller / Retour » et « Accompagnement des enfants ».

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

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

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

### 8.4.4. Accompagnement des enfants de moins de 15 ans

En cas d'hospitalisation de plus de 24 heures suite à une blessure ou à une maladie survenue à votre domicile ou en cas de décès d'un des deux parents bénéficiaires et lorsque vous trouvez dans l'impossibilité de vous occuper de vos enfants de moins de 15 ans, nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour en train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique, depuis son domicile en France, d'une personne désignée par vos soins, ou d'une de nos hôtesses, pour venir chercher à votre domicile vos enfants lorsqu'ils sont à votre charge et les conduire chez un proche en France.

Nous prenons en charge le coût du voyage aller-retour des enfants ainsi que celui d'un accompagnant.

*Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Garde des enfants » et « Transport Aller / Retour ».*

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

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

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

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

## 8.5. Assistance dépannage au quotidien

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

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

Nous prenons en charge ses frais de déplacement à concurrence de **46 € TTC** et vous informons du déroulement de l'intervention. *Le coût des réparations ainsi que les frais de main-d'œuvre restent à votre charge.* Si aucun prestataire ne peut intervenir, nous organisons, avec votre accord, la mise en œuvre des mesures conservatoires ou de sécurité les plus urgentes.

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

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

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

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

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

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

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

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

### 8.5.5 Aide aux formalités administratives en cas de déménagement

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

### 8.5.6. Information conseil

Sur simple appel téléphonique, de 8 h 00 à 19 h 30, sauf dimanches et jours fériés, nous nous efforçons de rechercher les informations et renseignements à caractère documentaire destinés à orienter vos démarches dans les domaines suivants : famille, mariage, divorce, succession / habitation, logement, déménagement / justice / travail / impôts, fiscalité / assurances sociales, allocations, retraites / consommation, vie privée / formalités, cartes / législation routière (contraventions, procès-verbaux...) / enseignement, formation / voyages, loisirs / assurances, Responsabilité Civile / services publics, exclusivement d'ordre privé.

Dans tous les cas, ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article

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

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

## 8.6. Exclusions

### 8.6.1. Exclusions générales

**Nous ne pouvons intervenir lorsque vos demandes sont consécutives :**

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

**Sont également exclus :**

- les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par les présentes dispositions générales,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les frais de franchise non rachetable en cas de location de véhicule, les frais de carburant et de péage,
- les frais de douane,
- les frais de restauration,

- les sinistres à domicile consécutifs à une négligence grave ou à un défaut d'entretien ainsi que les frais d'entretien et de réparation y afférent,
- les sinistres répétitifs causés par la non-remise en état du domicile après une première intervention de nos services,
- les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec vous,
- les frais d'annulation de voyage.

### 8.6.2. Exclusions spécifiques à l'assistance en cas d'hospitalisation d'un bénéficiaire

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

**Outre les exclusions générales figurant à l'article 8.7.1, sont exclus :**

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

### 8.6.3. Exclusions spécifiques à l'assistance au véhicule

Les interventions seront effectuées sous réserve des disponibilités locales.

Outre les exclusions générales figurant à l'article 8.6.1, sont exclus :

- les réparations du véhicule et les frais y afférents,
- les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le véhicule, ainsi que les accessoires de ce dernier (autoradio notamment),
- les frais de gardiennage et de parking du véhicule,
- les chargements du véhicule et des attelages.

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

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

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

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

## 8.8. Cadre juridique

### 8.8.1. Paiement des cotisations

Le montant annuel de la cotisation est indiqué au souscripteur sur les Conditions Particulières. Il est perçu par SURAVENIR ASSURANCES en même temps que la cotisation d'assurance, dans les conditions décrites aux Conditions Générales du contrat d'assurance (article 7.3.). À défaut de paiement de la cotisation à sa date d'exigibilité, il sera fait application des dispositions de l'article L. 113-3 du Code des assurances.

### 8.8.2. Subrogation

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

### 8.8.3. Prescription

Conformément à l'article L. 114-1 du Code des assurances :

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

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

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

Conformément à l'article L. 114-3 du Code des assurances :

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

### 8.8.4. Fausses déclarations

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

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

### 8.8.5. Déchéance pour déclaration frauduleuse

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

### 8.8.6. Cumul des garanties

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

### 8.8.7. Réclamations - Litiges

En cas de réclamation ou de litige, vous pourrez vous adresser au Service Remontées Clients d'Europ Assistance, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex.

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

### 8.8.8. Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – ACPR – 61 rue Taitbout – 75436 Paris CEDEX 09.

### 8.8.9. Informatique et libertés

Toutes les informations recueillies par EUROP ASSISTANCE FRANCE, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex, lors de la souscription à l'un de ses services et/ou lors de la réalisation des prestations sont nécessaires à l'exécution des engagements que nous prenons à votre égard. À défaut de réponse aux renseignements demandés, EUROP ASSISTANCE FRANCE sera dans l'impossibilité de vous fournir le service auquel Vous souhaitez souscrire.

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

EUROP ASSISTANCE FRANCE se réserve également la possibilité d'utiliser vos données personnelles à des fins de suivi qualité ou d'études statistiques.

EUROP ASSISTANCE FRANCE peut être amenée à communiquer certaines de vos données aux partenaires à l'origine de la présente garantie d'assistance.

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations Vous concernant en écrivant à : Europ Assistance France - Service Remontées Clients, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex.

Si pour les besoins de la réalisation du service demandé, un transfert des informations Vous concernant est réalisé en dehors de l'Union Européenne, EUROP ASSISTANCE FRANCE prendra des mesures contractuelles avec les destinataires afin de sécuriser ce transfert.

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

### 8.8.10. Loi applicable

Les présentes Conditions Générales sont régies par la loi française.

## En cas de sinistre,

Contactez Suravenir Assurances au

**0 970 809 417**

(numéro cristal - non surtaxé)

## Pour vos besoins d'assistance :

Contactez Suravenir Assistance au

**01 41 21 06 06**

24h/24 et 7j/7

### Médiation

En cas de difficultés, consultez d'abord votre interlocuteur habituel. Vous pouvez aussi adresser votre réclamation au service :

Relation Consommateurs,  
Suravenir Assurances  
44931 Nantes Cedex 9



Avec Ecofolio  
tous les papiers  
se recyclent.