

Votre assurance habitation connectée

Assur&Detect

Conditions générales



Vos Conditions Générales

-

C.G.

Vous venez de souscrire le contrat « Assur&Detect » lequel vous donne accès à un dispositif de prévention ainsi qu'à des garanties d'assurance et d'assistance pour votre habitation. Vous pouvez télécharger gratuitement l'application mobile « Assur&Detect ». Après en avoir accepté les Conditions Générales d'Utilisation, vous pourrez profiter des services de cette application tels que détaillés ci-après au sein des Conditions Générales.

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

Le contrat auquel vous venez de souscrire est composé :

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

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

En cas de besoin, vous pouvez vous reporter aux définitions situées à l'article 8.

Sommaire

-

SOMM

1. Votre contrat	6	4.6. Énergies renouvelables : dommages aux équipements.....	36
1.1. Les principes de l'offre « Assur&Detect ».....	7	4.7. Énergies renouvelables : pertes financières.....	37
1.2. Formation, durée, modification.....	7	4.8. Cave à vin.....	37
1.3. Vos obligations à la souscription du contrat.....	7	4.9. Pack Jardin.....	37
1.4. Application mobile.....	8	4.10. Chambres d'hôtes.....	37
1.5. Vos obligations en cours de contrat.....	8	4.11. Matériels de loisirs.....	38
1.6. Cas et conditions de résiliations.....	10	4.12. Pertes pécuniaires.....	38
1.7. Prescription.....	12	4.13. Responsabilité Civile Enseignant.....	39
1.8. Cumul d'assurances.....	12	5. Comment fonctionnent vos garanties et vos options - l'indemnisation en cas de sinistre	40
1.9. Les actes de terrorisme et attentats.....	12	5.1. Que devez-vous faire en cas de sinistre ?.....	41
1.10. Démarchage à domicile ou vente à distance.....	12	5.2. L'évaluation de vos dommages.....	41
1.11. Informatique et libertés.....	13	5.3. Le règlement des indemnités.....	42
1.12. Réclamations.....	15	5.4. Désaccords et litiges.....	42
1.13. Preuve – Dématérialisation des documents.....	16	5.5. Les limites de garanties.....	43
1.14. Nullité d'une disposition contractuelle.....	16	5.6. Franchises.....	44
1.15. Information précontractuelle.....	16	6. Exclusions communes à toutes les garanties	45
1.16. Signature électronique.....	16	7. Subrogation	47
1.17. Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution.....	16	8. Définitions	49
2. Votre dispositif de prévention	17	9. Votre assistance	53
2.1. Le dispositif de prévention.....	18	9.1. Conditions d'intervention.....	54
2.2. Responsabilité et obligations du souscripteur et de la société de télésurveillance.....	21	9.2. Définitions.....	54
2.3. Facturation.....	23	9.3. Prestations d'assistance en cas de sinistre au domicile.....	55
3. Les garanties d'assurance	24	9.4. Prestations d'assistance en cas d'hospitalisation d'un bénéficiaire.....	57
3.1. La responsabilité civile.....	25	9.5. Assistance dépannage au quotidien.....	58
3.2. Défense recours.....	26	9.6. Exclusions.....	59
3.3. Incendie et événements assimilés.....	28	9.7. Limitations en cas de force majeure ou autres événements assimilés.....	60
3.4. Forces de la nature.....	29	9.8. Circonstances exceptionnelles.....	61
3.5. Catastrophes naturelles.....	29	9.9. Conditions et modalités d'application de la notice d'information.....	61
3.6. Catastrophes technologiques.....	30	9.10. Cadre juridique.....	61
3.7. Attentats.....	30	10. Synthèse événements garantis	64
3.8. Dégats des eaux.....	30		
3.9. Bris de glace.....	31		
3.10. Accidents électriques.....	31		
3.11. Vol.....	32		
3.12. Vandalisme.....	33		
4. Les options disponibles	34		
4.1. Tous risques immobiliers.....	35		
4.2. Remplacement à neuf électroménager.....	35		
4.3. Remplacement à neuf audiovisuel et informatique.....	35		
4.4. Annulation voyages et événements familiaux.....	36		
4.5. Piscine/Spa/Jacuzzi : dommages à l'équipement.....	36		

1. Votre contrat

-

1.1. Les principes de l'offre « Assur&Detect »

Vous avez choisi d'assurer votre logement (résidence principale ou secondaire) dans le cadre de l'offre « Assur&Detect ». Grâce à votre contrat « Assur&Detect », vous bénéficiez :

- **d'un dispositif de prévention** tel que détaillé à l'article 2, vous permettant de sécuriser votre logement. Son activation permet de réduire le risque de sinistre ou d'en diminuer l'ampleur tout en bénéficiant d'une réduction de votre cotisation d'assurance.

Votre dispositif de prévention doit être activé. À défaut, l'assureur est susceptible d'appliquer une réduction sur l'indemnité qui vous est due en cas de vol. Reportez-vous à l'article 2 « Votre dispositif de prévention » pour en connaître les modalités d'utilisation.

- **de garanties d'assurance** : les dispositions spécifiques à celles-ci se situent aux articles 3 et suivants des présentes Conditions Générales.

- **de garanties d'assistance** telles que détaillées aux articles 7 et suivants des Conditions Générales.

Votre contrat « Assur&Detect » vous donne également accès à une application mobile vous permettant de piloter votre dispositif de prévention et de connaître vos garanties. Reportez-vous à l'article 1.4 pour en connaître toutes les fonctionnalités.

Vous trouverez détaillées ci-dessous les dispositions communes à l'intégralité des services et garanties de votre contrat « Assur&Detect ».

1.2. Formation, durée, modification

● Formation/prise d'effet

Votre contrat est formé dès la signature des Conditions Particulières.

Les garanties d'assurance et d'assistance prennent effet aux dates et heures indiquées sur vos Conditions Particulières.

Le dispositif de prévention prend effet, quant à lui, dès l'installation du matériel dans votre logement dans les conditions détaillées ci-après.

● Durée

Votre contrat 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 dans les conditions détaillées à l'article 1.6.

À ce titre, en cas de non-installation ou de non-activation du dispositif de prévention, l'assureur procède à la résiliation du contrat à l'échéance annuelle.

Pour connaître l'intégralité des causes de résiliation, reportez-vous à l'article 1.6.1.

● Modification du contrat

Toute modification apportée à votre contrat sera constatée par avenant, lequel précise la date d'effet de cette modification.

1.3. Vos obligations à la souscription du contrat

1.3.1. Déclaration de risque

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, peuvent nous amener à prendre les sanctions prévues par le Code des assurances, à savoir :

- **En cas de fausse déclaration intentionnelle, votre contrat est nul lorsque cette réticence ou cette fausse déclaration change l'objet du risque ou en diminue l'opinion pour l'assureur. Dans ce cas, les primes payées nous restent acquises et nous avons le droit au paiement des primes échues à titre de dommages et intérêts.**

- **En cas d'omission ou de déclaration inexacte non intentionnelle :**

- si celle-ci est constatée avant tout sinistre, nous gardons le droit soit de maintenir le contrat moyennant une augmentation de prime acceptée par l'assuré, soit de résilier le contrat 10 jours après notification adressée à l'assuré par lettre recommandée en restituant la portion de prime payée pour le temps où l'assurance ne court
- si celle-ci est constatée après un sinistre, l'indemnité due en cas de sinistre, que ce soit à vous-même ou à des tiers, est réduite en proportion des cotisations payées par rapport à celles qui auraient été payées si vos déclarations avaient été exactes.

1.3.2. Déclarations à la souscription pour l'adaptation du dispositif de prévention

Vous êtes informé que vos choix et réponses formulés au moment de la souscription permettent l'adaptation du dispositif de prévention et relèvent de votre responsabilité et sont fonction du site, des biens et des risques auxquels s'applique la télésurveillance. Vous reconnaissez la véracité de ses déclarations.

En cas d'incompatibilité technique entre le matériel d'alarme et l'environnement technique du site (conditions de fonctionnement du dispositif de prévention décrites à l'article 1.3.3), l'offre « Assur&Detect » ne pourra pas être maintenue. Votre contrat sera résilié selon les modalités décrites à l'article 1.6.1 et une nouvelle proposition d'assurance habitation, sans dispositif de prévention intégré, vous sera proposée.

1.3.3. Prérequis au fonctionnement du dispositif de prévention

Le fonctionnement du service nécessite :

- une ligne de téléphonie fixe ou mobile valide,
- une alimentation électrique valide et permanente,
- un smartphone ou une tablette disposant d'une connexion internet et une adresse e-mail valide si vous souhaitez avoir accès à l'application mobile « Assur&Detect »,
- une couverture réseau d'un opérateur de téléphonie mobile à l'intérieur du logement,
- l'acceptation de l'installation des capteurs, y compris le capteur mouvement image et la centrale de gestion tactile.

Ces derniers éléments (capteur mouvement image et centrale de gestion tactile) permettent la prise de photos en cas d'alerte ou lorsque vous ou les personnes habilitées souhaitent utiliser l'application mobile « Assur&Detect ».

À ce titre, vous acceptez la prise de photos par le capteur mouvement image, et vous vous engagez à informer les membres de votre foyer et de votre entourage sur ces fonctionnalités et sur leur usage raisonnable.

Les personnes habilitées, quant à elles, doivent avoir communiqué leur numéro de téléphone mobile (smartphone) au prestataire de télésurveillance afin d'être contacté en cas de besoin.

1.4. Application mobile

Votre contrat vous permet de bénéficier d'une application mobile « Assur&Detect » vous permettant notamment de rester connecté 24h/24, 7j/7 au logement surveillé. Pour ce faire, installez l'application disponible sur le Google Play Store® ou l'AppStore Apple® depuis votre smartphone. Cette application gratuite nécessite un téléphone mobile compatible (version IOS supérieure à 11 et Android supérieure 4.4).

Après en avoir accepté les Conditions Générales d'Utilisation au premier lancement de l'application (celles-ci sont également disponibles sur la page des Stores IOS et Android et dans l'onglet « à propos »), vous pourrez bénéficier des services suivants :

- Vérification de l'activation ou de la désactivation du système de télésurveillance et action d'activation ou de désactivation.
- Accès à un fil d'actualités comprenant les informations suivantes :
 - événements liés à l'activation ou la désactivation de l'alarme,
 - éventuelle détection d'une coupure de courant,
 - batterie de la centrale de gestion tactile faible,
 - alertes intrusion, inondation détectées ou encore connexions internet interrompues ou perdues.
- Pilotage domotique des dispositifs compatibles.
- Appel du centre de télésurveillance via le bouton « SOS alerte 24h/24 ».

- Présentation des garanties d'assurance, dans l'écran « mes garanties ».
 - Accès aux numéros disponibles pour obtenir des informations sur votre contrat d'assurance, déclarer un sinistre ou appeler l'assistance, dans l'écran « mes numéros utiles ».
 - La possibilité de stocker tous les documents utiles facilitant les demandes de remboursement en cas de sinistre, dans l'écran « mes biens » (par exemple une facture d'achat ou d'entretien, des photos de vos biens etc.).
 - Un accès au site de déclaration de sinistres, via le lien « déclarer un sinistre » dans l'écran « mon assurance ».
- Cette application mobile ne constitue pas un portail de gestion administrative. Elle est accessible au moyen d'un mot de passe que vous devez définir au moment de l'installation. Chaque personne habilitée peut se créer un compte via la centrale de gestion tactile du logement. Ces codes d'accès seront nécessaires à chaque connexion (à moins que vous ne laissiez sous votre responsabilité, l'application connectée).

Vous vous engagez :

- à assurer la confidentialité des codes d'accès. Vous serez seul responsable de la consultation ou de l'accomplissement d'opérations du type activation/désactivation du système.

En cas de perte ou de vol d'un code confidentiel, vous devez impérativement et sans délai en informer le Service Clients d'Arkéa Sécurité au numéro de téléphone **02.98.34.96.99** (coût d'un appel local) afin qu'une procédure lui soit communiquée pour réinitialiser le mot de passe.

ATTENTION

Les conséquences directes ou indirectes résultant de l'absence d'opposition ou d'une opposition tardive en cas de perte ou vol de ce code confidentiel seront de votre responsabilité exclusive.

- à informer les membres de votre foyer de la nature des informations disponibles et leurs fonctionnalités sur le « fil d'actualités » de l'application.

Toute utilisation de la centrale de gestion tactile ou de l'application mobile à d'autres fins que celles prévues au présent contrat demeure de votre entière responsabilité. L'assureur décline toute responsabilité quant à une utilisation de la centrale de gestion tactile ou de l'application mobile à d'autres fins que celles précitées comme l'appairage de dispositifs de domotique éventuellement compatibles.

1.5. Vos obligations en cours de contrat

1.5.1. Modification du risque en cours de contrat

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

Cette déclaration doit nous être faite :

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

Prévenez-nous dans les cas suivants :

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

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

- Dans le cas d'un changement de domicile :

Vous devez en informer l'assureur, un mois minimum avant le changement de domicile.

Une analyse du nouveau risque sera effectuée par l'assureur qui pourra en conséquence vous proposer la souscription d'un nouveau contrat « Assur&Detect » ou d'un contrat d'assurance habitation sans dispositif de prévention.

Dans l'hypothèse où vous pouvez souscrire à nouveau au contrat « Assur&Detect », la société de télésurveillance se chargera de la désinstallation (les frais correspondant étant à votre charge) et de la réinstallation du matériel à une date à convenir (dans le cadre d'un nouveau contrat intégrant les particularités du nouveau logement et aux frais du souscripteur). Les prestations de surveillance seront suspendues à compter du jour convenu avec la société de télésurveillance pour la dépose du matériel de télésurveillance.

En tout état de cause, vous devez prendre en charge les frais correspondants à la désinstallation du matériel dans les conditions prévues à l'article 2.3.1.

Conséquences des modifications :

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

EXEMPLE

Vous venez de transformer le garage de votre maison en bureau afin de recevoir vos clients dans le cadre de votre activité professionnelle. Ces travaux modifient la déclaration initiale que vous aviez faite à l'origine de votre contrat précisant que vous n'exerciez pas d'activité professionnelle à votre domicile.

Le contrat « Assur&Detect » ne permet pas de garantir le domicile avec l'exercice d'une activité professionnelle (à l'exception des activités d'assistance maternelle ou télétravail). Nous vous proposerons de résilier votre contrat, et vous rembourserons la part de cotisation que vous auriez versée d'avance.

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.

1.5.2. Dispositif de prévention

Vous restez libre de désactiver le dispositif de prévention.

Toutefois, en cas de désactivation :

- le système de télésurveillance est totalement désactivé (hormis le détecteur de fumée et le détecteur de fuite d'eau) vous ne bénéficiez donc plus de sa protection ;
- en cas de sinistre survenant pendant une période de désactivation de votre fait, l'assureur est susceptible de vous appliquer des réductions de prise en charge dans les conditions précisées à l'article 3.11 des présentes Conditions Générales.

1.5.3. Le règlement de vos cotisations

La cotisation appelée est globale et intègre donc :

- le dispositif de prévention,
- les garanties d'assurance,
- les garanties d'assistance.

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

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

S'agissant du dispositif de prévention, la date de son installation détermine le début de la facturation propre à ce service. Le premier mois sera facturé au prorata du mois en cours à compter de la date de signature du certificat de mise en service du matériel.

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

En cas de désaccord, vous pouvez résilier dans les conditions prévues au tableau figurant à l'article 1.6.

Pour votre information, des frais liés au dispositif de prévention peuvent être facturés. La nature de ceux-ci et leurs montants sont indiqués à l'article 2.3.1.

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

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

- l'intégralité de la cotisation annuelle devient exigible, nonobstant l'existence d'un fractionnement du paiement de ladite cotisation ;
- 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, et le dispositif de prévention est désactivé ;
- 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.

Le contrat non résilié reprend effet le lendemain du jour où a été payée la cotisation ainsi que les frais de recouvrement ayant fait l'objet de la mise en demeure.

ATTENTION

Le dispositif de prévention n'est plus activé à compter d'un délai de 30 jours suivant l'envoi de la lettre de mise en demeure.

1.6. Cas et conditions de résiliations

1.6.1. Cas 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 :

Motif de la résiliation	Par qui	Conditions	Date de prise d'effet de la résiliation	Articles du Code des assurances
<ul style="list-style-type: none"> ● Opposition au renouvellement par tacite reconduction c'est-à-dire à chaque échéance annuelle 	Le souscripteur ou Nous	Délai de préavis à respecter : <ul style="list-style-type: none"> • Le souscripteur : 1 mois • Nous : 2 mois Dans les 20 jours qui suivent l'envoi de l'avis d'échéance lorsque celui-ci est envoyé moins de 15 jours avant la fin du droit d'opposition au renouvellement ou après cette date	La résiliation prend effet à la date d'échéance annuelle indiquée sur les Conditions Particulières	L. 113-12 & L. 113-15-1
<ul style="list-style-type: none"> ● Opposition à la poursuite du contrat renouvelé par tacite reconduction 	Le souscripteur propriétaire	Ce motif de résiliation nécessite une ancienneté du contrat de 1 an et la couverture d'un nouveau contrat après d'un autre assureur pour l'assurance du risque locatif	La résiliation prend effet 1 mois après notification de la demande de résiliation formulée par vous ou par le nouvel assureur	L. 113-15-2
	Le souscripteur locataire			
En cas de changement : <ul style="list-style-type: none"> • de domicile, • de situation ou régime matrimonial, • de profession ou si vous cessez toute activité professionnelle, 	Le souscripteur ou Nous	La résiliation doit être faite dans les 3 mois qui suivent l'événement notifié par lettre recommandée avec avis de réception, sous réserve que le changement invoqué affecte la nature du risque garanti	La résiliation prend effet 1 mois après notification, indiquant la date et la nature de l'événement invoqué	L. 113-16
<ul style="list-style-type: none"> ● Transfert de propriété du bien (vente ou donation) 	Le souscripteur ou Nous	L'assureur peut résilier dans un délai de 3 mois à compter du jour où l'attributaire du bien a demandé le transfert du contrat à son nom	La résiliation prend effet à la date du transfert de propriété	L. 121-10
<ul style="list-style-type: none"> ● En cas de résiliation de l'un de vos contrats après sinistre 	Le souscripteur	Vous pouvez dans le délai de 1 mois de la notification de la résiliation de la police sinistrée, résilier les autres contrats d'assurance souscrits auprès de Suravenir Assurances	La résiliation prend effet 1 mois à dater de la notification à l'assureur	
<ul style="list-style-type: none"> ● Diminution du risque 		Vous pouvez résilier si nous ne consentons pas à réduire la cotisation suite à diminution du risque en cours de contrat	La résiliation prend effet 30 jours après la demande notifiée à l'assureur	L. 113-4

Motif de la résiliation	Par qui	Conditions	Date de prise d'effet de la résiliation	Articles du Code des assurances
• Aggravation du risque	Nous	L'assureur peut résilier ou proposer un nouveau montant de prime si les circonstances nouvelles aggravent le risque	La résiliation prend effet 10 jours après que celle-ci vous ait été notifiée ou 30 jours à compter du refus de la proposition faite par l'assureur	L. 113-4
• Omission ou déclaration inexacte non intentionnelle	Nous	L'assureur peut résilier si l'omission ou la déclaration inexacte est constatée avant tout sinistre	La résiliation prend effet 10 jours après sa notification	L. 113-9
• Non-paiement de la cotisation	Nous	L'assureur peut résilier le contrat moyennant l'envoi préalable d'une lettre recommandée valant mise en demeure	La résiliation prend effet 40 jours après l'envoi de la lettre recommandée valant mise en demeure	L. 113-3
• Résiliation après sinistre	Nous	L'assureur peut résilier le contrat un mois après avoir eu connaissance du sinistre	La résiliation prend effet 1 mois après la notification faite par l'assureur	R. 113-10
• En cas de décès du souscripteur	L'héritier ou Nous	L'assureur peut résilier dans un délai de 3 mois à compter du jour où l'attributaire du bien a demandé le transfert du contrat à son nom	Le contrat d'assurance continue à produire ses effets tant qu'il n'a pas été résilié par l'héritier	L. 121-10
• Réquisition du bien assuré	De plein droit		La résiliation prend effet à la date de dépossession du bien	L. 160-6
• Retrait de l'agrément par le Ministère de Tutelle	De plein droit		La résiliation prend effet le 40 ^{ème} jour à midi à compter de la publication au Journal officiel de la décision de l'ACPR prononçant le retrait	L. 326-12
• Perte totale du bien résultant d'un événement non garanti	De plein droit	L'assureur restitue la portion de prime payée d'avance et afférente au temps pour lequel le risque ne court plus	La résiliation prend effet à la date de l'événement considéré	L. 121-9
• Problématique liée à la réception du réseau téléphonique GPRS/GSM	Le souscripteur ou Nous		La résiliation prend effet au jour de la constatation du blocage technique	

1.6.2. Conditions de résiliation

Lorsque vous avez la faculté de résilier le contrat, vous pouvez le faire à votre choix :

- par lettre recommandée avec accusé de réception à l'assureur ou à défaut à votre intermédiaire,
- par une déclaration faite contre récépissé.

Lorsque nous résilions notre contrat, nous devons vous le notifier par lettre recommandée adressée à votre dernier domicile connu.

1.6.3. Conséquences de la résiliation sur 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.

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

1.6.4. Restitution du Matériel de télésurveillance

À la date de fin du Contrat « Assur&Detect », quelle qu'en soit la cause, la société de télésurveillance procède à l'arrêt du service tel que décrit à l'article 2.2 des présentes conditions générales. La désinstallation et la reprise du matériel sont assurées exclusivement par un technicien mandaté par la société de télésurveillance, les frais étant à la charge du souscripteur (article 2.3.1). Les travaux de réfection, tels que le rebouchage des trous de perçage ou autre conséquence résultant du démontage du matériel sont à la charge du souscripteur.

En cas de détérioration ou dysfonctionnement dont le souscripteur serait responsable ou de perte de matériel, la société de télésurveillance facturera la remise en état ou le remplacement du matériel sur la base des tarifs communiqués à l'article 2.3.1.

1.7. Prescription

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

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

Ainsi, aux termes de l'article L. 114-1 du Code des assurances :

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

2° en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

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

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

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

« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre.

L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité ».

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

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

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

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

« S'agissant des droits et obligations émanant du dispositif de prévention opéré par Arkéa Sécurité, les règles de prescription sont les suivantes :

- Article L. 218-1 du Code de la consommation
Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties au contrat entre un professionnel et un consommateur 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.

- Article 224 du Code civil

Les actions personnelles ou mobilières se prescrivent par cinq ans à compter du jour où le titulaire d'un droit a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant de l'exercer.

- Article L218-2 du Code de la consommation

L'action des professionnels, pour les biens ou les services qu'ils fournissent aux consommateurs, se prescrit par deux ans.»

1.8. Cumul d'assurances

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

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

En cas de cumul d'assurance ayant le même objet, le même risque et le même intérêt, vous pouvez, en cas de sinistre, être indemnisé auprès de l'assureur de votre choix.

1.9. Les actes de terrorisme et attentats

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.

1.10. 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.

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

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

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, sans motif ni pénalité, dans les quatorze jours qui suivent la date de sa conclusion ou dans les quatorze jours qui suivent la date de réception des conditions contractuelles si cette date est postérieure à celle de la conclusion du contrat.

Modalité d'exercice du droit à renonciation : Vous devez adresser une lettre recommandée avec accusé de réception à votre assureur.

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

« 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. »

1.11. Informatique et libertés

1.11.1. Traitements mis en œuvre par l'assureur

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

Elles sont nécessaires au traitement informatique de votre contrat pour les finalités suivantes :

- souscription et/ou gestion de votre contrat d'assurance,
- gestion de vos sinistres,
- évaluation de votre satisfaction,
- gestion et évaluation du risque d'assurance,
- réalisation d'études statistiques, techniques et marketing,
- information et prospection commerciale,
- lutte contre la fraude.

En cas de sinistres corporels, des données de santé sont également collectées et traitées aux fins d'exécution du contrat et pour les mêmes finalités que celles visées ci-dessus.

Ces traitements ont un caractère obligatoire dans le cadre de la conclusion et de la gestion du présent contrat. À défaut, le contrat ne peut être conclu ou exécuté.

Des traitements automatisés peuvent être effectués, y compris de profilage : vous pouvez dans ce cas, obtenir une intervention humaine par le responsable de traitement.

Dans le cadre de votre contrat « Assur&Detect », l'assureur a également accès à certaines données issues des capteurs du dispositif de prévention aux fins de réaliser des études statistiques, techniques, analyses de risque et marketing. Les données concernées sont les suivantes : données d'activation et de désactivation des alarmes anti-intrusions, données liées à une intrusion, données révélant une fuite d'eau ou un incendie.

Le traitement est réalisé par le responsable de traitement sur la base de l'exécution des mesures précontractuelles ou contractuelles, pour respecter des obligations légales ou réglementaires, sur la base du consentement lorsque celui-ci est requis ou quand cela est justifié par ses intérêts légitimes.

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

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

Si vous avez donné une autorisation spéciale et expresse pour le traitement de certaines données, vous pouvez la retirer à tout moment, sous réserve du traitement de données nécessaires à la conclusion ou l'exécution du contrat.

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

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

Conformément à la réglementation applicable, vous disposez sur vos données :

- d'un droit d'accès,
- d'un droit de rectification,
- d'un droit d'opposition pour motifs légitimes,
- d'un droit de portabilité,
- d'un droit d'effacement,
- d'un droit d'organiser les conditions de conservation et de communication de vos données à caractère personnel après votre décès,
- d'un droit d'effacement et de limitation des informations vous concernant.

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

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

Pour connaître les orientations de l'assureur relatives à la protection de vos données personnelles, reportez-vous à la Politique des données personnelles disponible sur le site internet www.suravenir-assurances.fr

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

1.11.2. Traitements mis en œuvre par la société de télésurveillance

Des données à caractère personnel vous concernant sont collectées par la société de télésurveillance, responsable du traitement. Nous veillons à assurer la protection de vos données personnelles. Les développements ci-après vous renseignent sur les conditions dans lesquelles la société de télésurveillance collecte, traite, conserve, archive et supprime vos données personnelles. Ils vous informent également sur les droits dont vous disposez sur vos données.

Les orientations de la société de télésurveillance relatives à la protection de vos données personnelles sont également décrites dans sa politique des données personnelles disponible sur le site internet www.arkeasecurite.fr, ou à l'adresse suivante : clients@arkeasecurite.fr

○ Finalités

Ces données personnelles sont nécessaires à la mise en œuvre du service de télésurveillance et pour les finalités suivantes : souscription et gestion du contrat, gestion de la prestation de télésurveillance, dont notamment le traitement des alertes, la logistique, la gestion administrative, le recouvrement, le pilotage de la domotique, pour établir un suivi de la qualité de la réalisation des prestations, réaliser des études techniques, statistiques et marketing, information et aux fins d'animation et de prospection commerciale.

Aussi, l'ensemble des données personnelles collectées dans le cadre du contrat ne seront pas communiquées autrement que pour les nécessités définies ci-dessus. La société de télésurveillance s'engage à ne pas transférer les données collectées à des partenaires commerciaux sauf accord exprès et préalable du souscripteur.

Ces traitements ont un caractère obligatoire (hormis un des deux numéros de téléphone fixe ou mobile) dans le cadre de la conclusion et de la gestion du présent contrat. À défaut, le contrat ne peut être conclu ou exécuté.

En communiquant vos informations personnelles, vous autorisez la société de télésurveillance à les partager en vue des mêmes finalités que celles précédemment indiquées au profit des mandataires, sous-traitants, partenaires et sociétés du groupe auquel la société de télésurveillance appartient, dûment habilités, susceptibles d'intervenir dans ladite mise en œuvre. Les parties conviennent en effet que, dans le cadre des prestations du centre de télésurveillance, des installations, de la maintenance ainsi que des interventions sur site par un agent de sécurité et la mise en place des mesures conservatoires, la société de télésurveillance puisse faire appel à des prestataires sous-traitants sélectionnés sur des critères de qualité.

La liste des entreprises destinataires de ces informations est accessible sur demande auprès de la société de télésurveillance et concerne notamment les prestations suivantes :

- la prestation de centre de télésurveillance, Arkéa Sécurité transmet les données à son sous-traitant, plateau d'écoute les données personnelles du souscripteur pour la gestion de la fiche client (coordonnées du client – liste des personnes habilités à contacter en cas de besoin) et pour réaliser la prestation et permettre l'intervention des secours. Par ailleurs, ce sous-traitant stocke les données d'intrusion et d'alerte technique à des fins de bonne réalisation de la prestation et enregistre de courtes séquences vidéo (1 mois) et les enregistrements audio (3 mois).

- le partenariat avec la société Delta Dore, laquelle fabrique notamment les capteurs. En complément, les serveurs de Delta Dore sont utilisés pour l'authentification de la Centrale de gestion. Le souscripteur est ainsi informé que des données personnelles (e-mail et nom) sont utilisées sur les serveurs de ce partenaire pour l'authentification de la centrale de gestion et l'authentification des utilisateurs de l'application smartphone « Assur&Detect ». En complément, le souscripteur est informé que des données techniques issues du matériel du partenaire Delta Dore transitent sur ses serveurs.

- le fonctionnement logiciel, le logiciel étant la propriété d'un partenaire d'Arkéa Sécurité et permettant le fonctionnement du système de télésurveillance. À ce titre, cette société aura accès aux données suivantes : nom, prénom, photo du logement prises par l'application permettant au souscripteur de visualiser l'intérieur du logement, pour la finalité de gestion du système de télésurveillance, à savoir activation et/ou désactivation.

Les informations relatives aux témoins ou traceurs de connexion (cookies) sont consultables dans notre politique des données personnelles disponible sur le site www.arkeasecurite.fr

Conformément à la réglementation relative à la protection des données, la société de télésurveillance collecte vos données personnelles et met en œuvre un traitement respectant les droits de ses clients sur la base de l'exécution des mesures précontractuelles ou du contrat, pour respecter ses obligations légales ou réglementaires, sur la base du consentement lorsque celui-ci est requis ou quand cela est justifié par ses intérêts légitimes. Ces informations peuvent être communiquées, à leur requête, aux organismes officiels et aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

Pour en savoir plus sur les motifs qui justifient le traitement de vos données personnelles, vous pouvez vous reporter à notre Politique des données personnelles.

○ Durées

Les données personnelles sont conservées conformément à la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées, soit pendant la durée du contrat augmentée des prescriptions légales ou réglementaires, soit pour assurer le respect des obligations légales, réglementaires ou reconnues par la profession auxquelles la société de télésurveillance est tenu.

Les principales durées de conservation des données personnelles sont précisées dans notre politique des données personnelles disponible sur le site internet : www.arkeasecurite.fr

○ Les mesures de sécurité

La société de télésurveillance prend, au regard de la nature des données personnelles et des risques que présentent les traitements, les mesures techniques, physiques et organisationnelles nécessaires pour préserver la sécurité des données personnelles et empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

La société de télésurveillance choisit des sous-traitants ou des prestataires qui présentent des garanties en terme de qualité, de sécurité, de fiabilité et de ressources pour assurer la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles y compris en matière de sécurité des traitements.

○ Vos droits

Vos droits au titre de la protection de vos données personnelles s'exercent dans les conditions et les modalités prévues dans notre Politique des données personnelles.

Conformément à la réglementation applicable, vous disposez sur vos données de droits dédiés tels que : un droit d'accès, un droit de rectification, d'opposition pour motifs légitimes, de limitation, un droit d'effacement, un droit de portabilité de vos données personnelles ; vous bénéficiez également d'un droit à définir des instructions concernant la conservation, l'effacement et la communication de vos données personnelles, après votre décès. Enfin, vous disposez d'un droit de réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

Pour exercer vos droits auprès de la Société de télésurveillance qui a collecté les données à caractère personnel, vous pouvez adresser un mail à l'adresse : clients@arkeasecurite.fr ou un courrier à Arkéa Sécurité, 232, rue du Général Paulet – 29200 Brest, Service traitant les demandes informatiques et libertés.

Le Crédit Mutuel Arkéa dont fait partie Arkéa Sécurité, a désigné un délégué à la protection des données personnelles dont les coordonnées sont les suivantes : protectiondesdonnees@arkea.com.

○ Enregistrements

Toutes les communications suite à déclenchement d'alarme entre le logement et le centre de télésurveillance font l'objet d'un enregistrement, afin de s'assurer de la bonne exécution du service à l'égard du souscripteur et de faire progresser la qualité de service.

La société de télésurveillance informe le souscripteur sur la nécessité de préciser cette information aux personnes habilitées. La société s'engage à détruire les enregistrements audio dans un délai de trois mois et à préserver les droits des personnes écoutées, par la mise en place d'une procédure d'accès aux enregistrements strictement encadrée et surveillée.

Le souscripteur certifie lors de la saisie de la désignation des personnes habilitées qu'il :

- leur donne mandat pour intervenir en lieu et place, après avoir été informé des modalités de leur éventuelle intervention en cas de contact ;
- les a informées que leurs données sont nécessaires à la mise en œuvre du service et qu'elles en acceptent le recueil et l'enregistrement par son intermédiaire. Si un salarié travaille chez le souscripteur (par exemple : du personnel de santé, un agent d'entretien, etc.) celui-ci est tenu de l'informer de la présence de ce dispositif de sécurité et de se conformer aux dispositions du droit du travail. Il en est de même pour ses visiteurs.

Les images ou séquences vidéo enregistrées par les détecteurs de mouvement avec prise d'images seront mises à disposition du souscripteur à sa demande. La société de télésurveillance s'engage à détruire les images ou séquences vidéo dans un délai d'un mois.

Le souscripteur est l'unique responsable de l'utilisation des données qu'il consulte, stocke et met à disposition sur les réseaux de communications électroniques. Il s'engage à utiliser la prestation dans le respect de la législation et à ne pas diffuser d'images ou séquences vidéo pouvant contrevenir aux lois, réglementations, chartes d'usage ou déontologies nationales ou internationales, ne pas contrevenir aux droits de tiers.

La société de télésurveillance ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable d'une utilisation de la prestation par le souscripteur non conforme à la législation en vigueur ou illicite. Elle s'engage à ne pas divulguer ou visualiser les séquences vidéo enregistrées, sauf pour se conformer à une procédure judiciaire, mais aura le droit de supprimer tout contenu ne respectant pas les règles d'utilisation.

1.12. Réclamations

1.12.1. Questions relatives à l'installation ou au fonctionnement du matériel du dispositif de prévention.

Toutes questions relatives aux problèmes d'installation ou de fonctionnement du matériel peuvent être adressées par tous moyens au Service Clients d'Arkéa Sécurité (232 rue du Général Paulet – 29200 Brest / 02.98.34.96.99 / contact@arkeasecurite.fr).

1.12.2. Traitement des réclamations

Sachez que, constitue une réclamation, toute déclaration actant du mécontentement d'un client envers un professionnel : dès lors, une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation (extrait de la recommandation 2016-R-02 du 14 novembre 2016 sur le traitement des réclamations, émise par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution).

Afin de pouvoir traiter votre demande dans les meilleures conditions, nous vous remercions de bien vouloir suivre les étapes décrites ci-après.

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

- à accuser réception de votre réclamation sous 10 jours ; sauf si la réponse vous est apportée dans ce délai ;
- à vous apporter une réponse sous un délai maximum de 2 mois, hors survenance de circonstances particulières dont vous serez tenu informé.

1. Vos interlocuteurs privilégiés

Votre conseiller bancaire vous accompagne au quotidien. En cas de questions ou de difficultés relatives à la vie de votre contrat d'assurance, consultez en premier lieu votre contact habituel dont les coordonnées sont indiquées sur le devis qui vous a été remis.

Pour une réclamation relative à un sinistre, votre interlocuteur est le Service Indemnités de Suravenir Assurances. Vous pouvez lui faire part de votre réclamation par téléphone, par mail ou par courrier.

2. Le Service Relations Clientèle de Suravenir Assurances

Si la réponse ou la solution apportée ne répond pas à vos attentes, vous pouvez adresser votre réclamation par courrier à l'assureur au Service Relations Clientèle - Suravenir Assurances - 44931 Nantes cedex 9.

3. Le Médiateur

En ultime recours, si la réponse apportée par le Service Relations Clientèle de Suravenir Assurances ne vous satisfait pas et que le désaccord persiste, vous pouvez saisir le Médiateur. Après étude de votre dossier, celui-ci rendra un avis en vue du règlement amiable de votre litige.

1. Pour toute réclamation relative à votre contrat d'assurance « Assur&Detect », vous pouvez contacter la Médiation de l'Assurance :

● par courrier : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris cedex 9

● par voie électronique sur le site internet : www.mediation-assurance.org

La saisine du médiateur est gratuite et n'est possible que dans la mesure où votre demande n'a pas été soumise à une juridiction. Vous demeurez libre de saisir la justice à l'issue de la procédure de médiation.

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

2. Pour toute réclamation relative à l'utilisation à l'installation ou au fonctionnement du matériel du dispositif de prévention, vous pouvez contacter le Centre de médiation MEDICYS, compétent dans le domaine de la télésurveillance

● par courrier : au 73 boulevard de Clichy - 75009 Paris

● en ligne sur le site internet : www.medicys.fr

● par courriel à l'adresse suivante : contactmedicys.fr

1.12.3. Réclamations relatives à l'assistance

Pour toute réclamation relative aux garanties d'assistance la procédure à suivre est décrite dans la convention d'assistance décrite ci-après (article 7).

1.13. Preuve – Dématérialisation des documents

Le souscripteur accepte expressément que le contrat conclu sous format papier puisse être dématérialisé et conservé sur support électronique. Les contrats et documents conclus et/ou conservés au format électronique constituent une reproduction fidèle et durable du document et font foi entre les parties sauf preuve contraire.

Le souscripteur s'engage à conserver à son niveau l'exemplaire des Conditions Particulières et les présentes Conditions Générales qui lui ont été remises.

1.14. Nullité d'une disposition contractuelle

La nullité de l'une quelconque des clauses des présentes Conditions Générales n'affectera pas la validité des autres clauses. Le présent contrat a un caractère « intuitu personae ». Le souscripteur ne pourra en céder ou en transférer les droits et obligations.

1.15. Information précontractuelle

Le souscripteur déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales et les avoir acceptées avant la conclusion du contrat. L'assureur se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales, sous réserve d'en informer préalablement par écrit le souscripteur avant l'entrée en vigueur de ces modifications.

1.16. Signature électronique

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

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

Lorsque votre identité a été vérifiée :

● vous prenez connaissance des documents d'information pré-contractuels nécessaires qui vous sont remis (en ligne, vous pourrez les imprimer ou les sauvegarder), et ;

● vous pouvez signer électroniquement les contrats encadrant les produits ou les services souscrits qui vous sont présentés que ce soit en ligne (via application, site web, etc.) ou en agence (tablette tactile, écran autre, etc.).

En pratique, pour certaines opérations ou certains actes, nous vous demanderons de valider votre acceptation en saisissant un code que nous vous adresserons par SMS ou par message vocal. Votre validation pourra aussi résulter de la saisie de votre mot de passe, de votre code secret de carte bancaire ou de l'apposition de votre signature sur écran tactile ou tout autre élément biométrique d'authentification que nous pourrions mettre en œuvre (avec votre accord préalable). Cette validation est présumée marquer votre consentement et votre engagement plein et entier à l'opération ou à l'acte réalisé, et revêtir une valeur équivalente à votre signature manuscrite sur un support papier, sauf preuve contraire.

Pour les contrats souscrits en ligne, un message de confirmation vous sera envoyé dans votre espace personnel du site de votre banque ou sur votre courriel personnel.

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

Une copie du document sera accessible pendant sa durée de conservation dans votre coffre-fort électronique, sous la forme de fichier pdf. Sauf preuve contraire, vous reconnaissez que ces supports sont durables.

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

1.17. Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution

L'autorité de contrôle de Suravenir Assurances est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (A.C.P.R) située 4, place de Budapest, CS 92459 – 75436 Paris cedex 09.

2. Votre dispositif de prévention

-



Le contrat d'assurance habitation « Assur&Detect » vous permet l'accès à un dispositif de prévention vous permettant de sécuriser votre logement.

2.1. Le dispositif de prévention

Le dispositif de prévention consiste en une prestation de télésurveillance visant à permettre au souscripteur d'alerter et d'être alerté en cas d'intrusion, d'agression, de fuite d'eau, d'émanation de fumée.

Les personnes habilitées, quant à elles, doivent avoir communiqué leur numéro de téléphone mobile (smartphone) au prestataire de télésurveillance afin d'être contactées en cas de besoin.

Les présentes dispositions régissent la fourniture, l'installation et la maintenance du système d'alerte ainsi que le lien avec le centre de télésurveillance.

2.1.1. Installation du Matériel

L'ensemble du matériel indiqué aux Conditions Particulières est installé par un professionnel missionné par la société de télésurveillance. L'installation (comprenant le raccordement au centre de télésurveillance, les petites fournitures, la main d'œuvre, le déplacement de l'installateur, nécessaires à la mise en service ainsi que la formation à l'utilisation) est incluse dans la cotisation du contrat. L'installateur remettra au souscripteur un guide d'utilisation.

Si le souscripteur possède une box internet, l'installateur, lors de l'installation, connecte automatiquement la centrale de gestion tactile à cette box internet. Le souscripteur accepte ce prérequis. La centrale de gestion tactile intègre une carte SIM, utilisée en cas de dysfonctionnement de la box internet du souscripteur et si besoin pour la levée de doute.

2.1.2. Délai d'installation

L'installation sera effective, sauf cas de force majeure dans le mois suivant la signature du contrat « Assur&Detect », sous réserve de disponibilité du souscripteur et de compatibilité technique.

2.1.3. Déroulement de l'installation

La prestation d'installation consiste à :

- installer et paramétrer le matériel conformément à la décision du souscripteur et avec l'appui des conseils de l'installateur,
- effectuer les tests de bon fonctionnement et la mise en service du matériel de sécurité (raccordement au centre de télésurveillance),
- recueillir les consignes de sécurité et les coordonnées des personnes habilitées,
- assurer la formation des personnes habilitées présentes lors de l'installation.

L'installation se fera uniquement en présence du souscripteur ou d'une personne majeure dûment mandatée par lui.

Le souscripteur accepte que l'installation du matériel nécessite des perçages ou collages sur cloisons ou plafonds.

À compter de la date de remise du matériel, celui-ci est placé sous la responsabilité du souscripteur qui s'engage à le maintenir en bon état pendant toute la durée du contrat et à l'utiliser pour son usage.

Toute cession du matériel est interdite lequel demeure la propriété exclusive, incessible et insaisissable de la société de télésurveillance. Toute ouverture, intervention technique, transformation ou modification à quelque fin que ce soit est interdite, sauf autorisation préalable et expresse de la société de télésurveillance.

Le souscripteur s'engage à informer la société de télésurveillance sans délai de toute disparition, destruction ou détérioration altérant le fonctionnement de tout ou partie du matériel. Dans ce cas, l'indemnisation de la société de télésurveillance s'effectuera sur la base des frais de remise en état ou de la valeur de remplacement communiqués au souscripteur (comme indiqué à l'article 2.3.1).

2.1.4. Maintenance du matériel

2.1.4.1. MAINTENANCE ET ENTRETIEN

La société de télésurveillance assure l'entretien sur site ou à distance du matériel mis à disposition, installé et mis en service, pendant toute la durée du contrat : remplacement des pièces, main d'œuvre et déplacement rendu strictement nécessaire par le dysfonctionnement constaté.

Lors d'une défaillance technique relevée automatiquement ou lors d'un dysfonctionnement technique relevé par le souscripteur à l'occasion d'un test ou de l'utilisation du matériel, il doit alors procéder à la vérification de la bonne installation du système d'alarme conformément aux instructions figurant dans le guide d'utilisation transmis.

Si le défaut persiste, le souscripteur doit alors le signaler à l'assistance téléphonique qui, après analyse du dysfonctionnement constaté, le conseille et le guide pour réaliser le dépannage du matériel. Si le dépannage ne peut se faire à distance, une demande de remplacement du matériel défaillant est automatiquement générée. L'installation de ce matériel de remplacement et son raccordement au serveur de traitement des alertes sont effectuées dans les mêmes conditions que pour l'installation et le raccordement initiaux.

Pendant la durée d'indisponibilité totale ou partielle du service, il appartient au souscripteur de prendre toute mesure qu'il juge utile pour assurer, à sa charge, la sécurité du logement.

Pour toutes questions techniques ou relatives à la maintenance du matériel vous pouvez vous adresser au Service Clients d'Arkéa Sécurité (232 rue du Général Paulet - 29200 Brest / **02.98.34.96.99** / contact@arkeasecurite.fr).

2.1.4.2. LIMITATIONS AUX PRESTATIONS DE MAINTENANCE

En cas de dysfonctionnement, après retour du matériel et de tous les éléments le constituant, la société de télésurveillance procède à une vérification dudit matériel. Cette vérification peut avoir été faite sur site concomitamment à la désinstallation.

Les interventions suivantes ne sont pas considérées comme des interventions d'entretien normal prises en charge et seront à la charge financière du souscripteur (les remises en état, les remplacements du matériel ainsi que les frais de port), selon les tarifs définis à l'article 2.3 et qui seraient la conséquence :

- du non-respect de ses obligations prévues à l'article 2.2.1 ;
- d'une dégradation volontaire ou non ou de vol, perte de tout ou partie du matériel non imputable à la société de télésurveillance ;
- d'une détérioration accidentelle du matériel résultant d'un choc de toute nature, d'un dommage électrique, de l'effet de la foudre, d'un dégât des eaux, d'un vol, d'un incendie ou de tout autre événement fortuit ;
- de toute intervention d'un réparateur ou installateur non autorisée par le distributeur.

BON À SAVOIR

En cas de dommages subis par le matériel consécutifs à un événement garanti (articles 3.3 à 3.12 : « les garanties d'assurance »), les frais de réparations ou de remplacement du matériel peuvent être pris en charge dans les conditions prévues à l'article 5.2 : « évaluation de vos dommages ».

Sont également exclus de la garantie de maintenance de la société de télésurveillance et seront facturés aux tarifs en vigueur communiqués à l'article 2.3 les frais de désinstallation et d'installation du système d'alarme suite à un déménagement ou travaux dans les locaux protégés.

Dans le cadre des services proposés par la société de télésurveillance, cette dernière se réserve le droit de supprimer, de modifier ou d'améliorer certaines fonctionnalités, caractéristiques dans le respect des engagements pris vis-à-vis du souscripteur et en conformité avec l'exécution des prestations objet du contrat.

Le souscripteur est informé que le matériel fourni est susceptible de subir ou de provoquer des interférences d'origine électrique, radioélectrique ou électromagnétique avec d'autres appareils. En aucun cas, la société de télésurveillance ne saurait être tenue responsable de ces risques d'interférence et de leurs conséquences préjudiciables, quelle qu'en soit l'étendue pour le souscripteur.

2.1.5. Fonctionnement de la télésurveillance à distance

2.1.5.1. FONCTIONNEMENT ET PROCÉDURE DE RÉALISATION DE LA PRESTATION DE TÉLÉSURVEILLANCE

La prestation de télésurveillance consiste en le report à distance vers le centre de télésurveillance des informations fournies par l'installation de sécurité (dès lors que celle-ci est activée) mise en place dans le logement à protéger.

Le matériel de télésurveillance installé dans le logement télésurveillé permet au centre de télésurveillance de :

- vérifier périodiquement le bon fonctionnement de la centrale de gestion tactile permettant le report des alarmes au centre de télésurveillance,
- recevoir des informations relatives à des dysfonctionnements ou des alarmes,
- de mettre en œuvre le traitement des alarmes.

Les alarmes transmises au centre de télésurveillance sont de deux types : les alarmes sécuritaires et les alarmes techniques.

- Les alarmes sécuritaires informent le centre de télésurveillance :
 - de la détection, par le système d'alarme, de l'un des risques de sécurité pour lequel le système d'alarme a été installé et le souscripteur a souscrit la prestation de télésurveillance (intrusion, fumée, fuite d'eau, coupure d'électricité, agression...),
 - de l'alerte générée par l'action manuelle et volontaire d'appui sur le bouton rouge de la centrale de gestion tactile par le souscripteur, une personne habilitée ou un membre du foyer (cette alerte fonctionne même lorsque le souscripteur est présent dans son logement et a désactivé le système de télésurveillance).

Les alarmes sécuritaires donnent lieu à une levée de doute et le cas échéant à des mesures de sécurité (une levée de doute positive confirme l'alarme déclenchée).

Le traitement des alertes intrusion est directement pris en compte par le centre de télésurveillance et la procédure est la suivante :

- L'opérateur du centre de télésurveillance écoute grâce à l'interphone placé sur la centrale de gestion tactile et demande une identification. Cette identification de la personne qui répond à l'appel de contrôle se fait au moyen d'un code confidentiel (mot de passe oral). À défaut d'identification, la séquence audio et/ou vidéo permet de confirmer la présence d'un intrus, le doute est alors levé (« levée de doute »). L'opérateur tente de dissuader l'intrus.
- Dans l'hypothèse où la levée de doute audio et/ou vidéo n'a pu se faire, la société de télésurveillance mandate l'agent de sécurité chargé de rendre compte au centre de télésurveillance de signes extérieurs d'effraction ou de présence animale (cf. article 2.6.2).
- Après la levée de doute audio et/ou vidéo révélant ou laissant supposer la réalisation d'un risque de sécurité effectif non pris en charge par le souscripteur ou par les autres personnes habilitées, la société de télésurveillance prévient les forces de l'ordre aux fins d'intervention de ceux-ci sous réserve du respect des dispositions du Code de la sécurité intérieure. Si besoin, la société de télésurveillance mandate un agent de sécurité pour sécuriser les lieux.
- L'opérateur du centre de télésurveillance contacte le souscripteur ou à défaut les autres personnes habilitées désignées par lui afin de rendre compte, en cas de nécessité, de la situation constatée. Si les personnes habilitées ne peuvent pas se rendre sur place, un agent de sécurité est mandaté pour se rendre sur le site télésurveillé selon les conditions définies à l'article 2.6.2.

Plus précisément, les alarmes intrusion sont déclenchées lorsqu'il y a un passage devant les détecteurs de mouvement et ouverture au niveau du capteur d'ouverture dans le logement protégé sans désactivation du système d'alarme.

Les alarmes agression sont détectées lorsque le souscripteur déclenche manuellement en appuyant sur le bouton de la centrale de gestion tactile, prévu à cet effet (l'alerte ici n'est pas silencieuse).

● Les alarmes techniques informent le centre de télésurveillance de dysfonctionnements techniques, par exemple une défaillance de batterie ou pile et/ou coupure de secteur au travers du test cyclique de connexion réalisé automatiquement toutes les 24h ou encore d'un défaut technique du système ou d'un dommage causé à celui-ci. En cas de coupure secteur de la centrale de gestion tactile, un SMS est automatiquement envoyé au souscripteur. En cas de batterie faible sur la centrale de gestion tactile et donc de coupure secteur de plusieurs heures, une alerte est envoyée au centre de télésurveillance qui contacte le souscripteur et à défaut les autres personnes habilitées. Ces alarmes ne présentent pas de surcoût pour le souscripteur.

Particularité sur le détecteur de fumée : le détecteur de fumée est relié au système d'alarme et fonctionne en permanence, que le système d'alarme soit en service ou non. Lors d'une détection (un niveau anormal de fumée dans les lieux où est installé le détecteur, susceptible d'identifier un incendie ou des émanations toxiques), le détecteur de fumée émet une sirène spécifique. Une alerte est aussitôt transmise à la centrale de télésurveillance sous réserve que la centrale de gestion tactile installée chez le souscripteur ne soit pas endommagée par l'événement.

En cas d'alerte réceptionnée, les opérateurs en télésurveillance réalisent une prise d'images sur l'ensemble des détecteurs de mouvements installés sur le site, sous réserve que l'installation comporte des capteurs de mouvement image et que ceux-ci ne soient pas endommagés par l'événement. En cas de levée de doute positive, les opérateurs de télésurveillance informent le souscripteur par téléphone et en cas de non réponse les personnes habilitées désignées. En l'absence d'interlocuteur, un agent de sécurité pourra être missionné et les services de secours contactés si nécessaire dans le cas d'une levée de doute positive.

La prestation d'information est la seule à laquelle le souscripteur peut prétendre dans le cas de détection incendie.

La société de télésurveillance ne peut, en aucun cas, être tenue responsable pour toute dégradation matérielle occasionnée par l'événement. En cas d'intervention des pompiers, les frais occasionnés demeurent à la charge du souscripteur. La société de télésurveillance ne peut, en aucun cas, être tenue pour responsable en cas d'intervention des pompiers sur une détection d'incendie non avérée.

BON À SAVOIR

Si un incendie se déclare dans votre maison en votre absence, les pompiers cassent votre porte d'entrée afin de pénétrer dans votre logement. Les frais relatifs au remplacement de votre porte d'entrée seront pris en charge par votre contrat « Assur&Detect ». (article 3.3)

Particularité sur le détecteur de fuite d'eau : le détecteur de fuite d'eau est relié au système d'alarme et fonctionne en permanence, que le système d'alarme soit en service ou non. Lors d'une détection (la présence d'eau au sol dans les lieux où est installé le détecteur, susceptible d'identifier une fuite d'eau), le détecteur de fuite d'eau émet une alerte spécifique. Une alerte est aussitôt transmise à la centrale de télésurveillance sous réserve que la centrale de gestion installée chez le souscripteur ne soit pas endommagée par l'événement.

Les opérateurs de télésurveillance informent le souscripteur par téléphone et en cas de non réponse les personnes habilitées désignées.

La prestation d'information est la seule à laquelle le souscripteur peut prétendre dans le cas de détection de fuite d'eau.

La société de télésurveillance ne peut, en aucun cas, être tenue responsable pour toute dégradation matérielle occasionnée par l'événement.

BON À SAVOIR

La garantie « Dégât des eaux » du contrat « Assur&Detect » peut couvrir les dommages accidentels aux biens assurés suite aux fuites d'eau, ruptures ou débordements provenant des appareils à effet d'eau ou de chauffage (article 3.8).

2.1.5.2. INTERVENTION SUR LES LIEUX DES AGENTS DE SÉCURITÉ

Le service d'intervention sur alarme consiste au déplacement, via le centre de télésurveillance, d'un agent de sécurité à l'adresse du logement télé surveillé.

Le service de sauvegarde consiste :

- à opérer une levée de doute si cela n'a pas pu être réalisé par le centre de télésurveillance,
- à rendre compte au centre de télésurveillance des signes extérieurs d'effraction ou de présence humaine anormale,
- à organiser les mesures d'urgence nécessaires à la protection des lieux.

Le souscripteur est informé que l'intervention de l'agent de sécurité n'est pas destinée à interpellé personnellement un intrus pour faire cesser une intrusion, mais à constater une éventuelle anomalie, en dernier recours après une levée de doute vidéo et audio restée infructueuse, afin de prendre toutes les mesures d'urgence nécessaires (information des forces de l'ordre, du souscripteur et/ou des personnes habilitées, organisation des mesures d'urgence si nécessaire (gardiennage)). Aussi, dès lors que la société de télésurveillance estime que la situation à l'adresse du logement s'avère dangereuse pour l'agent de sécurité, elle se réserve le droit de ne pas missionner d'agent de sécurité.

La présence de l'agent de sécurité est limitée à 8h gratuitement par intervention jusqu'à l'arrivée du souscripteur. Pour une présence au delà de ce délai de 8h, le souscripteur peut également choisir de prolonger la prestation de gardiennage dans le cadre d'un contrat qu'il conclura à ses frais avec le prestataire de son choix ou proposée par son assureur.

Les frais de réparation engagée sans l'accord préalable de l'assureur ou de l'assistant sont à la charge du souscripteur, à l'exception des prestations et frais strictement nécessaires à la mise en sécurité des biens et/ou des personnes.

Il est en outre précisé que l'intervention de l'agent de sécurité se déroule dans les meilleurs délais après déclenchement d'une alarme. Toutefois, la société de télésurveillance ne peut garantir au souscripteur un délai précis d'intervention dans la mesure où l'agent de sécurité est soumis dans ses déplacements, au respect du Code de la route et aux impondérables rencontrés dans l'exercice de sa fonction.

BON À SAVOIR

L'intervention ci-dessus via le centre de télésurveillance peut être complétée dans le cadre de votre contrat « Assur&Detect » (article 9.3.6) et si votre logement doit faire l'objet d'une surveillance pour la sécurité de vos biens vous pouvez être mis en relation avec un prestataire de sécurité afin qu'il missionne dans les meilleurs délais un vigile pour surveiller votre domicile venant de subir un sinistre et préserver vos biens pendant 48h consécutives.

2.1.5.3. L'APPEL AUX FORCES DE L'ORDRE ET SERVICES DE SECOURS

Conformément à l'article L. 613-6 du Code de la sécurité intérieure réglementant les activités privées de sécurité, il est rappelé que l'appel aux forces de l'ordre ne peut intervenir qu'après une levée de doute consistant en un ensemble de vérifications ayant permis de vérifier la matérialité et la concordance des indices laissant présumer la commission d'un crime ou délit flagrant concernant les biens meubles ou immeubles.

En conséquence, si suite à une demande expresse du souscripteur, le déplacement sur site des forces de l'ordre s'est avéré injustifié, la société de télésurveillance facturera au souscripteur la sanction pécuniaire qui lui aura éventuellement été notifiée par l'administration ou les services de secours, ou selon les dispositions légales en vigueur au moment des faits.

En cas d'intervention des services de secours (notamment pompiers), les frais occasionnés pourront être facturés au souscripteur (hors intervention injustifiée du fait d'Arkéa Sécurité ou d'un de ses sous-traitants) demeureront également à la charge exclusive du souscripteur.

2.1.6. Service de domotique connectée

Sous réserve de compatibilité technique, le souscripteur, sans frais supplémentaire, peut demander à l'installateur l'appairage de dispositifs de domotique compatible déjà installés dans le logement et propriété du souscripteur (uniquement le matériel du partenaire de la société de télésurveillance).

La centrale de gestion permet de piloter les équipements connectés associés (équipements connectés compatibles, pouvant être pilotés par l'application décrite au présent contrat et la centrale de gestion), et ainsi, maîtriser son confort, ses consommations et la sécurité du logement.

Elles permettent notamment de gérer à distance les multimédias : l'éclairage, le chauffage, les volets, dans les conditions définies ci-après. L'utilisation du service via l'application mobile sera détaillée dans les Conditions Générales d'Utilisation.

Conformément aux engagements pris par le souscripteur dans le présent contrat, celui-ci s'assure de garder son mot de passe et identifiant secret y compris pour ce service lié à la domotique. Le souscripteur assume les risques liés à l'utilisation de son identifiant et mot de passe, lesquels sont confidentiels, personnels, inaccessibles et intransmissibles.

La société de télésurveillance met en œuvre tous les moyens mis à sa disposition pour assurer un accès à la connectivité de la domotique. La responsabilité de la société de télésurveillance ne peut être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution imputables au souscripteur, au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, ou à un cas de force majeure.

Notamment, la responsabilité de la société de télésurveillance ne sera pas engagée :

- en cas d'incompatibilité ou dysfonctionnement des équipements connectés (dispositifs de domotique) du souscripteur, notamment en raison de l'ancienneté,
- en cas d'obsolescence des équipements connectés,
- en cas de défaillance, panne, difficulté ou interruption de fonctionnement équipements connectés,
- en ce qui concerne, et la liste n'est pas limitative : la disponibilité, l'actualité, la sécurité et la qualité des applications et des sites internet,
- en cas de force majeure ou du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers,
- en cas de retard de réception ou de non réception des e-mails ou des notifications.

2.2. Responsabilité et obligations du souscripteur et de la société de télésurveillance

2.2.1. Obligations du souscripteur

Pour permettre le fonctionnement du service, le souscripteur s'engage :

- À payer le prix de l'abonnement et les frais afférents au service ainsi que tout complément éventuel en cas de demandes complémentaires du souscripteur ;
- À s'assurer de la véracité des éléments communiqués dans le contrat ;
- À fournir l'ensemble des informations nécessaires au bon déroulement des interventions : ces informations devront être fournies par le souscripteur directement par téléphone lors du contact téléphonique pour la prise de rendez-vous de l'installation du matériel. Le souscripteur s'engage également à informer la société de télésurveillance de toute modification. À défaut, cette dernière sera déchargée de toute responsabilité en cas d'impossibilité d'exécuter les prestations décrites dans les Conditions Générales ;
- À indiquer et mettre à jour l'ensemble des informations, nécessaires au traitement des alertes, notamment celles relatives aux contacts (coordonnées postales, téléphoniques, bancaires, adresses électroniques, codes d'authentification,...) ;

- À prendre toute disposition pour que les raccordements électriques du matériel soient constamment en état normal de fonctionnement ;
- À activer le système de télésurveillance pour que les alarmes puissent fonctionner ;
- À procéder à toutes les réparations des équipements environnant le matériel si ces équipements sont de nature à perturber le fonctionnement normal du système de détection ;
- À signaler immédiatement à l'assistance téléphonique toute anomalie ou panne pouvant affecter le fonctionnement du matériel et/ou du service ;
- À mettre en œuvre tout moyen pour prévenir les alarmes intempestives notamment en informant correctement les différents utilisateurs du système et les personnes habitant le logement de son fonctionnement et de son mode opératoire, en fermant toutes les issues du logement et/ou ouvertures des pièces protégées, en évitant toute présence animale (supérieure à 20kg) ou humaine dans les zones surveillées lorsque le matériel est mis en service ;
- À ne faire aucune adjonction ou remplacement du matériel ou pièces en dehors de ceux proposés par la société de télésurveillance dans les conditions prévues au contrat ;
- À utiliser le matériel mis à disposition conformément à son usage et à sa destination normale ;
- À ne pas utiliser la carte SIM mise à disposition pour tout autre usage que celui de la transmission des alertes générées par le matériel ;
- À maintenir le matériel et son environnement en bon état de propreté par des nettoyages à sec réguliers ;
- À vérifier au moins une fois par trimestre le bon fonctionnement du matériel notamment par un déclenchement volontaire de tous les points de détection (détecteurs de mouvement, d'ouverture, de fumée, badges,...) : Menu Alarme et réglages, puis Configuration de l'alarme, puis « gérer les équipements » et appuyer sur « tester » du mode démonstration, et :
 - À vérifier le fonctionnement du service chaque fois qu'il doit être opérationnel (valider l'absence de message d'erreur et en informer le service après-vente pour toute interrogation et besoin d'intervention)
 - À respecter le guide d'utilisation ;
 - À restituer le matériel à la fin du contrat.
- À respecter et faire respecter par les personnes habilitées à pénétrer sur le site protégé les dispositions du guide d'utilisation ;
- À informer de leur rôle les personnes habilitées désignées par le souscripteur.

En cas de non-respect des obligations indiquées ci-dessus, l'efficacité du service et du système d'alarme pourrait être affectée et la société de télésurveillance serait en droit de mettre fin à ses obligations de garantie et de maintenance sans que le souscripteur puisse prétendre à aucune indemnité. En cas de mauvaise utilisation du service par le souscripteur, les interventions injustifiées pourront être facturées à ce dernier.

2.2.2. Responsabilité de la société de télésurveillance

La société de télésurveillance s'engage dans la limite d'une obligation de moyens, à mettre en œuvre ses meilleurs efforts pour réaliser le service dans les conditions prévues au contrat et notamment :

- Fournir, installer et mettre en service le matériel dans les conditions prévues au présent contrat.
- Assurer la prestation de télésurveillance dans les conditions prévues au présent contrat, ainsi que la « levée de doute » et l'assistance en cas d'alerte telle que prévue au contrat.
- Faire procéder par la centrale de gestion à un test cyclique automatique quotidien pour vérifier la bonne connexion à la centrale de surveillance.
- Assurer à distance l'entretien du matériel, et un contrôle du bon fonctionnement du système.

La prestation de surveillance à distance assurée par la société de télésurveillance fait que celle-ci ne peut en aucun cas :

- Empêcher les sinistres (cambriolage, incendie ou quelque autre sinistre que ce soit). Le dispositif de prévention participe à la sécurisation des lieux protégés grâce aux dispositifs mis en œuvre et au système d'alarme permettant de prévenir le souscripteur et de mettre en œuvre les mesures de sécurité prévues au contrat. Il est expressément convenu que la société de télésurveillance ne pourra pas être tenue responsable des dommages consécutifs à la réalisation d'un risque.
- Se substituer aux personnes habilitées, désignées par le souscripteur ou aux secours de proximité,
- Ni prendre quelque part de responsabilité que ce soit dans les décisions prises ou actions menées par ceux-ci.

Aucune responsabilité de la société de télésurveillance ne pourra être engagée par le souscripteur en cas de non-respect par ce dernier de ses obligations contractuelles précisées à l'article 5.1 des Conditions Générales et du fait d'événements constitutifs de force majeure, tels que reconnus par la loi et la jurisprudence française.

Il est précisé par ailleurs que la détection de fumée se limite à une prestation d'information sur la présence de fumée. La société de télésurveillance ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des conséquences aussi bien corporelles que matérielles résultant d'une émanation de fumée détectée ou non par le matériel, ainsi que des conséquences de l'intervention des pompiers.

La société de télésurveillance décline toute responsabilité sur le non fonctionnement de tout ou partie du matériel de surveillance du fait :

- D'une défaillance technique provenant d'une détérioration, d'une mauvaise installation ou utilisation du matériel qui est imputable au souscripteur ou à un tiers ou résulte d'un événement fortuit ;
- Du non-respect par le souscripteur de ses obligations décrites au contrat ;
- D'un manque d'entretien ou d'une absence de traitement des alertes « défaut technique » de la part du souscripteur ;
- D'une variation ou coupure de courant électrique, d'un dérangement ou d'une défaillance du réseau téléphonique GSM/GPRS, d'interférence ou brouillage de toute sorte ;
- D'une défaillance du système non imputable à une faute de la société de télésurveillance.

2.3. Facturation

2.3.1. Facturation/Paiement

Le règlement s'effectue à partir du 5 de chaque mois. L'abonnement est payable d'avance.

Dans le cadre de l'exécution du présent contrat, l'assureur facture et prélève la cotisation correspondante à la prestation de télésurveillance au nom et pour le compte de la société de télésurveillance.

a) Le prix stipulé aux Conditions Particulières et aux présentes Conditions Générales est stipulé en euros, toutes taxes comprises. Le prix comprend la taxe C.N.A.P.S. applicable aux activités de sécurité privée (activité réglementée au sens du Livre VI titre 1^{er} du Code de la sécurité intérieure), conformément aux dispositions du Code général des impôts. Cette taxe est appliquée au prix hors taxes. Tout changement du taux de taxes sera automatiquement appliqué au prix hors taxes, sans contestation possible du souscripteur.

b) Tarification spécifique

Coût mensuel supplémentaire en cas d'ajout de matériel complémentaire postérieurement à l'installation initiale du matériel :	Tarif mensuel (vient s'ajouter au montant de la cotisation mensuelle et sera formalisé par avenant) :
Détecteur mouvement vidéo	5,62 euros TTC
Détecteur de mouvement	3,60 euros TTC
Détecteur fumée connecté	4,61 euros TTC
Badge	0,60 euro TTC
Télécommande	1,87 euros TTC
Détecteur de fuite d'eau	3,25 euros TTC
Coût du matériel en cas de dégradation, perte, détérioration :	Tarif par matériel concerné à la charge du souscripteur, à augmenter des frais de l'installation correspondante :
Centrale de gestion	200 euros TTC
Sirène	200 euros TTC
Détecteurs (prix unitaire par détecteur concerné)	75 euros TTC
Badge	5 euros TTC
Télécommande	50 euros TTC
Coût des frais de désinstallation du Matériel	169 euros TTC

Article L. 215-1 du Code de la consommation

Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.

Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat.

Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur.

Article L. 215-2 du Code de la consommation

Les dispositions du présent chapitre ne sont pas applicables aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement.

Article L. 215-3 du Code de la consommation

Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.

Article L. 241-3 du Code de la consommation

Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L. 215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal.

3. Les garanties d'assurance



Les garanties d'assurance soumises aux dispositions du Code des assurances de votre contrat d'assurance habitation « Assur&Detect » vous permettent d'assurer votre résidence principale ou secondaire. Cette offre est accessible aux locataires (formules Eco ou Confort) et aux propriétaires (formules Confort ou Maxi). Elle est composée de garanties obligatoires et indispensables ainsi que d'options.

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

Selon la formule de garanties et les options que vous avez choisies, votre contrat d'assurance habitation comprend les garanties suivantes :

3.1. La Responsabilité Civile

3.1.1. Objet de la garantie

● Responsabilité Civile Chef de Famille :

La garantie « Responsabilité Civile Chef de Famille » intervient en cas d'accident pour les dommages matériels, corporels et immatériels consécutifs causés aux tiers au cours de votre vie privée.

EXEMPLE

Alors que vous circulez à vélo, vous percuetez une personne qui traversait sur un passage piéton. Votre garantie « Responsabilité Civile » prendra en charge l'ensemble des frais relatifs aux dommages subis par ce piéton (frais de santé, perte de revenus en cas d'arrêt de travail temporaire...).

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

- lors des trajets domicile-lieu de travail et vice-versa,
- par l'utilisation dans l'enceinte de l'habitation assurée d'engins de jardin motorisés de moins de 20 CV tels que motoculteurs et tondeuses à gazon y compris celles autoportées dont vous êtes propriétaire **(à l'exclusion de tout lieu ouvert à la circulation publique)**,
- par les animaux domestiques ou de basse-cour vous appartenant,
- par l'utilisation de fauteuils roulants manuels et électriques,
- par les remorques dont le poids total en charge (PTAC) est inférieur ou égal à 750 kg lorsqu'elles ne sont pas attelées à un véhicule à moteur **(à l'exclusion des vans, caravanes et remorques dont le PTAC est supérieur à 750 kg)**,
- 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, qu'il soit titulaire ou non d'un permis de conduire, un véhicule terrestre à moteur dont vous n'êtes ni

propriétaire, ni gardien **(les dommages subis par le véhicule restent exclus)**,

- lors d'activité de baby-sitting, lorsqu'il est exercé au domicile des parents de l'enfant, en dehors de toute association ou organisme spécialisé,
- par l'utilisation par votre enfant mineur d'un véhicule terrestre à moteur électrique dont la vitesse maximale autorisée est de 8 km/h et considéré comme un jouet,
- lors de soutien scolaire, lorsqu'il est exercé au domicile de l'assuré ou au domicile des parents de l'enfant, en dehors de toute association ou organisme spécialisé,
- à l'occasion d'un stage en entreprise effectué dans le cadre de vos études sous couvert d'une convention de stage, **à l'exclusion de toute activité liée à la santé des personnes**,
- par les préposés en service, exclusivement dans l'exercice de leurs fonctions.

Qui peut être indemnisé ? Toute personne **autre que :**

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

● 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.

EXEMPLE

Alors que vous cuisinez, la friteuse prend feu et endommage les meubles de la cuisine aménagée par votre propriétaire. Grâce à votre contrat d'assurance habitation, les dommages seront pris en charge au titre de votre Responsabilité Civile du locataire, et réglés à votre propriétaire.

BON À SAVOIR

En tant que locataire, vous avez l'obligation de souscrire une assurance habitation garantissant votre responsabilité en tant que locataire pour tous les dommages que vous pouvez causer au logement. Votre propriétaire pourra vous demander une attestation d'assurance prouvant que vous êtes bien assuré. À défaut, il pourra souscrire une assurance pour votre compte, dont la cotisation sera récupérée en complément de votre loyer.

La garantie intervient également pour les conséquences pécuniaires de la responsabilité que vous encourez en votre qualité d'occupant vis-à-vis de votre propriétaire.

En effet, à la suite d'un sinistre garanti, nous interviendrons pour dédommager votre propriétaire s'il est privé de vos loyers (ou ceux de vos colocataires) afférents au bâtiment endommagé.

Notre intervention se fera durant le temps nécessaire à la remise en état selon les dires de l'expert, et dans la limite d'un an.

○ **Responsabilité Civile du fait du bâtiment (pour les propriétaires) :**

La garantie intervient pour les dommages matériels, corporels et immatériels consécutifs causés aux tiers du fait du bâtiment indiqué aux Conditions Particulières, ses cours et jardins, lorsqu'il s'agit d'une habitation dont vous êtes propriétaire.

3.1.2. Les exclusions

Outre les exclusions communes définies à l'article 6, 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 terrains non bâtis dont vous est propriétaire ou locataire, situés à une adresse différente de l'habitation assurée,
- les dommages résultant :
 - de la pratique de la chasse, du ball-trap, des sports aériens, de tout sport à titre professionnel,
 - de toute activité physique ou sportive que vous exercez en tant que licencié d'un club ou d'un groupement sportif,
 - de la participation de l'assuré à un crime, délit, pari, duel ou rixe (sauf en cas de légitime défense),
 - de l'organisation, de la préparation ou de la participation à toutes épreuves, courses, compétitions sportives, ou leurs essais, nécessitant une autorisation administrative préalable ou soumises à une obligation d'assurance légale,
- les dommages causés par un bateau à moteur y compris les véhicules nautiques à moteur, les voiliers de plus de 5,05 mètres,
- les dommages subis par les biens, objets ou animaux dont les personnes assurées, leurs ascendants, descendants et les conjoints de ceux-ci, les frères et sœurs de l'assuré, les préposés habitant au foyer, ont la propriété, la conduite, la garde ou l'usage,
- les conséquences de la responsabilité de vendeur que vous ou les personnes assurées pouvez encourir du fait des dommages subis par tous biens, objets ou animaux vendus, ou causés par un immeuble vendu,
- les conséquences de la responsabilité que vous ou les autres personnes assurées pouvez encourir dans l'exercice d'activités professionnelles (y compris le soutien scolaire ou baby-sitting exercé dans le cadre d'une association ou d'un organisme spécialisé) ou de fonctions publiques et syndicales,

○ **les dommages matériels et immatériels causés par un incendie, une explosion ou un dégât des eaux survenant dans les logements autre que ceux indiqués 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 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 « Tableau des montants de prise en charge ».

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 :**

- vous devez 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,

BON À SAVOIR

Lors de votre déclaration dans le cadre d'un litige, préparez votre dossier afin de faciliter les démarches :

- préparez une déclaration précise des événements,
- si vous avez des témoins des événements, demandez-leur un écrit détaillé des circonstances,
- transmettez tous les éléments permettant de faciliter l'instruction de votre dossier, comme des factures, des photographies, les coordonnées des personnes impliquées...

- vous devez notamment nous transmettre, à notre demande, tous renseignements permettant d'identifier le tiers, de chiffrer et justifier votre réclamation, ainsi que tous renseignements concernant les autres assurances dont vous pourriez éventuellement bénéficier à l'occasion des événements déclarés,
 - vous ne devez pas prendre l'initiative d'engager une action, saisir votre conseil ou diligenter toute mesure d'instruction sans avoir, au préalable, recueilli notre accord, sauf mesures conservatoires urgentes et appropriées.
- Les frais engagés (consultations d'avocat, démarches, actes de procédure...) avant votre déclaration de sinistre resteront à votre charge**, sauf urgence justifiée.
- 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 votre défense pénale, l'exercice de votre recours, ou en cas de conflit d'intérêt entre vous et nous, vous avez le libre choix de votre avocat ou de toute autre personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur. Si vous ne connaissez aucun avocat, nous pouvons en mettre un à votre disposition sous réserve d'une demande écrite de votre part.

À noter que les dispositions relatives au libre choix de l'avocat par l'assuré ne sont pas applicables lorsque, en notre qualité d'assureur de Responsabilité Civile, une procédure judiciaire ou administrative s'exerce en même temps dans l'intérêt commun de l'assureur et de l'assuré (article L. 127-6-2 du Code des assurances). Dans ce cas, l'avocat est mandaté par nous pour compte commun et les frais sont à notre charge.

○ Règlement des frais et honoraires :

Lorsque vous avez choisi votre avocat vous fixez avec lui 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.

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

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

○ Conduite de la procédure :

Vous disposez, 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 vous entendez exercer afin de nous permettre, au travers de la communication de toutes pièces utiles, d'en examiner le bien-fondé.

○ Arbitrages en cas de désaccord (article L. 127-4 du Code des assurances) :

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

- exercer à vos frais cette procédure après nous en avoir informé par écrit. Si vous obtenez une décision définitive favorable à vos intérêts, nous rembourserons les frais et honoraires que vous aurez exposé et dont le montant n'aura pas été mis à la charge du tiers,
- soumettre la difficulté à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord ou, 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 de Grande Instance de son domicile, celui-ci statuant comme amiable compositeur. Nous prendrons en charge les frais de cette requête.

3.2.3. Les exclusions

Outre les exclusions communes définies à l'article 6, la garantie « Défense Recours » ne couvre pas :

- les réclamations inférieures au seuil d'intervention fixé à 150 €,
- les frais et honoraires engagés sans notre accord sauf si vous justifiez d'une urgence à les avoir exposés,
- les amendes, leurs majorations et accessoires, ainsi que les frais de recouvrement auxquels vous pourriez 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 vous opposant à un professionnel avec lequel vous avez 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), après accord écrit de l'assureur. **À défaut, les frais engagés ne sont pas pris en charge.**

Les montants sont indexés annuellement sur l'indice des prix à la consommation de l'ensemble des ménages (base octobre 2016).

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

Nature d'intervention	Plafonds de prise en charge des honoraires
Assistance à expertise ⁽¹⁾ , mesure d'instruction ⁽¹⁾	341 € TTC
Commissions administratives et civiles	441 € TTC
Requête préalable	221 € TTC
Ordonnance de référé	568 € TTC
Appel sur ordonnance	663 € TTC
Juge de l'exécution	568 € TTC
Défense pénale : - tribunal de police et proximité - tribunal correctionnel - appel en matière correctionnelle	379 € TTC 663 € TTC 884 € TTC
Partie civile : - médiation - constitution de partie civile - renvoi sur intérêts civils	379 € TTC 568 € TTC 663 € TTC
Transaction ayant abouti à un protocole d'accord ⁽²⁾	884 € TTC
Tribunal pour enfant	663 € TTC
Tribunal d'instance et proximité,	947 € TTC
Tribunal de grande instance, tribunal de commerce, tribunal administratif, tribunal des affaires sociales	1 200 € TTC
Cour d'appel	1 200 € TTC
Conseil d'État, Cour de cassation - consultation - pourvoi	1 427 € TTC 2 203 € TTC
Cour d'assises 1 ^{er} jour	1 642 € TTC
Cour d'assises journée supplémentaire	663 € TTC

(1) par intervention sachant que le maximum pris en charge en matière d'assistance à expertise ou mesure d'instruction est de 3 fois le montant soit 1 023 € quel que soit le nombre d'interventions par litige. (2) si la transaction n'aboutit pas à un protocole d'accord ce montant est divisé par 2.

BON À SAVOIR

Quelle différence entre la garantie « Défense Recours » et un contrat « Protection Juridique » ?

La garantie « Défense Recours », en inclusion dans votre contrat d'assurance habitation, permet de prendre en charge la défense de vos intérêts dans le cadre d'un litige vous opposant à une autre personne au titre d'une garantie de votre contrat d'assurance habitation.

Par exemple :

En déménageant, votre voisin endommage votre porte d'entrée et refuse de prendre en charge les réparations.

Le contrat « Protection juridique » permet quant à lui de défendre vos intérêts d'une manière plus générale, dans le cadre de votre vie privée, sans avoir forcément de relation avec votre contrat d'assurance habitation.

Par exemple :

Vous faites un achat sur internet et le bien livré est endommagé. Le commerçant refuse d'intervenir. Votre contrat Protection Juridique vous permettra d'engager les actions nécessaires pour obtenir un remboursement.

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

EXEMPLE

Alors qu'un incendie se déclare dans votre maison en votre absence, les pompiers cassent votre porte d'entrée afin de pénétrer dans votre logement. Les frais relatifs au remplacement de votre porte d'entrée seront pris en charge par votre contrat « Assur&Detect ».

Cette garantie prend également en charge les frais relatifs au rechargement des extincteurs ayant servi à combattre un incendie dans les locaux assurés.

BON À SAVOIR

Le contrat « Assur&Detect » que vous avez souscrit comporte un détecteur de fumée par niveau relié à un système de télésurveillance. Sous condition que ce système soit en service au moment du sinistre, la franchise relative à la garantie « Incendie » indiquée sur vos Conditions Particulières ne sera pas appliquée.

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 vérifier que votre dispositif de prévention est en état de fonctionnement.

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 dus 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. L'extension de la garantie « Incendie »

● Le plus de la formule Maxi

La garantie « incendie » est étendue aux « Dommages Ménagers »

Elle couvre les dégâts causés aux biens assurés par l'action subite de la chaleur, par le contact direct et immédiat du feu ou d'une substance incandescente.

EXEMPLE

Alors que vous avez allumé un feu dans votre cheminée, une braise vient brûler votre canapé acheté quelques mois auparavant. Grâce à la formule Maxi de votre contrat « Assur&Detect », vous serez remboursé de vos dommages.

3.3.3. Les exclusions

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

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

3.4.2. L'extension de la garantie « Force de la Nature »

● Le plus des formules Confort et Maxi

La garantie est étendue à la prise en charge des antennes de radio et de télévision, des paraboles, des stores, fixés au toit ou au mur, aux clôtures de toute nature. **Sont exclues les clôtures végétales** sauf si l'option « Pack Jardin 2 » a été souscrite et est mentionnée sur vos Conditions Particulières.

3.4.3. Les exclusions

Outre les exclusions communes définies à l'article 6, 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.

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

Outre les exclusions communes définies à l'article 6, la garantie « Catastrophes Naturelles » ne couvre pas les dommages occasionnés :

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

3.6. Catastrophes technologiques

3.6.1. Objet de la garantie

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

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

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

3.6.2. Les exclusions

Outre les exclusions communes définies à l'article 6, 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.**

BON À SAVOIR

Un accident est qualifié de catastrophe technologique quand il est survenu dans une installation classée dangereuse pour la protection de l'environnement (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. Vos dommages seront pris en charge sans aucune application de franchise.

3.7. Attentats

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

3.8. Dégâts des eaux

3.8.1. Objet de la garantie

Cette garantie couvre les dommages aux biens assurés en tant que propriétaire, locataire, occupant à titre gratuit 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 ou dans les fondations du bâtiment, 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 de douche...) 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

À respecter obligatoirement pour l'application de la garantie :

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.

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.

3.8.2. L'extension de garantie

« Dégât des eaux »

Les plus des formules Confort et Maxi

Nous prenons en charge les dommages aux biens assurés causés par les inondations consécutives :

- à des précipitations atmosphériques anormales,
 - et entraînant le ruissellement des eaux ou le débordement des canalisations, des cours d'eau, sources, rivières, étendues d'eau (naturelles ou artificielles) remontées de nappes phréatiques,
- même si ces précipitations n'ont pas fait l'objet d'un arrêté interministériel de Catastrophes Naturelles.

Le plus de la formule Maxi

La garantie est étendue à la prise en charge de la recherche de fuite des canalisations enterrées situées entre le compteur d'eau et votre logement ainsi que la réparation consécutive dans la limite de 3 500 €.

3.8.3. Les exclusions

Outre les exclusions communes définies à l'article 6, 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 dégorgeement, de réparation, de remplacement des conduites, robinets et appareils, la réparation des toitures,
- les infiltrations au travers des façades et murs extérieurs,
- les frais de réparations des biens à l'origine du sinistre (les dommages liés au gel restent garantis),
- les dommages aux installations liées au fonctionnement de la piscine ou du SPA/Jacuzzi (sauf si l'option définie à l'article 4.5 a été souscrite et est mentionnée sur les Conditions Particulières qui vous ont été remises).

3.9. Bris de glace

3.9.1. 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.

Pour le locataire cette garantie est optionnelle dans la formule Eco. Reportez-vous à vos conditions particulières pour vérifier que vous en bénéficiez.

3.9.2. L'extension de la garantie

« Bris de glace »

Les plus des formules Confort et Maxi

La garantie « Bris de glace » est étendue au bris accidentel :

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

Les plus de la formule Maxi

Nous garantissons le bris accidentel :

- des appareils ménagers, électroménagers (plaques vitrocéramiques et induction),
 - des écrans plats de types LCD, LED ou plasma
- (à l'exclusion des écrans d'ordinateur).**

3.9.3. Les exclusions

Outre les exclusions communes définies à l'article 6, 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, lecteurs multimédias,
- les bris des objets assurés survenant lors de travaux de pose, dépose, transport, réfection.

3.10. Accidents électriques

3.10.1. Objet de la garantie

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

- le bâtiment et ses équipements : canalisations électriques, y compris les appareils intégrés (système de chauffage, ventilation, climatisation, aspiration),
- les appareils : électriques, électroniques, et leurs accessoires, situés à l'intérieur du bâtiment.

Pour le locataire cette garantie est optionnelle dans la formule Eco. Reportez-vous à vos conditions particulières pour vérifier que vous en bénéficiez.

NOTRE CONSEIL

En cas d'orage, pensez à débrancher vos appareils électriques afin d'éviter qu'ils ne soient endommagés à la suite d'une surtension.

EXEMPLE

Un orage s'est déclaré et votre téléviseur acheté quelques semaines auparavant a été endommagé par la foudre.

Grâce à votre garantie « Accidents électriques », les frais de réparations ou de remplacement s'il n'est pas réparable seront pris en charge.

3.10.2. Les exclusions

Outre les exclusions communes définies à l'article 6, 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,

3.11. Vol

3.11.1. 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, de l'introduction clandestine dans l'habitation sans effraction et en présence de l'assuré, de l'effraction, de l'escalade directe, de la violence, commis à l'intérieur du bien assuré. La garantie couvre également les détériorations immobilières consécutives au vol.

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

Pour le locataire cette garantie est optionnelle dans la formule Eco. Reportez-vous à vos conditions particulières pour vérifier que vous en bénéficiez.

À NOTER

Vous êtes propriétaire et proposez votre logement pour une location saisonnière (y compris dans le cadre d'échanges de votre habitation entre particuliers) : la garantie « Vol et détériorations de biens mobiliers » est acquise sous réserve que l'origine du dommage ne soit pas imputable au locataire. Dans le cadre de ces activités, nous renonçons au recours que nous pourrions être amenés à exercer contre l'occupant.

BON À SAVOIR

Dans le cadre de votre contrat « Assur&Detect », vous bénéficiez de l'installation d'un système de surveillance (alarme reliée par un système de télécommunication à un centre de télésurveillance). Sous condition que ce système soit en service au moment du sinistre, la franchise vol indiquée sur vos Conditions Particulières ne sera pas appliquée.

MESURES DE PRÉVENTION

À respecter obligatoirement pour l'application de la garantie :

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

- verrouiller toutes les serrures des portes extérieures,
- fermer toutes les fenêtres,
- mettre en service votre système d'alarme.

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

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%.

● Particularité de la garantie « Vol » pour la résidence secondaire :

La garantie « Vol » est accordée pour les biens mobiliers dans la limite de 6 000 €. Si vous souscrivez l'option « Extension capital mobilier », la garantie est accordée à hauteur du montant du capital mobilier indiqué sur vos Conditions Particulières et dans la limite indiquée dans le tableau « Limites de garanties » défini à l'article 5.5.

3.11.2. L'extension de la garantie « Vol »

● Le plus des formules Confort et maxi : Nous garantissons :

- Les vols commis dans une cave individuelle protégée d'un immeuble collectif sont pris en charge à condition qu'il n'existe aucune porte ou cloison à claire-voie, et que la porte d'accès à la cave individuelle soit munie d'une serrure de sûreté (à pompe ou à cylindre).
- Les vols commis dans des dépendances déclarées si :
 - celles-ci sont entièrement closes et couvertes,
 - toutes les ouvertures situées à moins de 2 mètres du sol sont protégées par des volets ou des barreaux,
 - chaque porte d'accès comporte au minimum une serrure de sûreté (à pompe ou à cylindre).

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

Le vol des biens assurés dans ces différents locaux est pris en charge dans la limite de 3 500 €.

- Le remplacement de vos clés, serrures, télécommandes d'ouvertures automatiques des portes de votre habitation, dans la limite de 3 500 € lorsque le vol est matérialisé par des traces d'effraction sur votre habitation.
- Le vol des biens assurés situés à l'intérieur du bâtiment en cours de construction, de transformation ou de rénovation à la condition qu'il soit entièrement clos et couvert, les portes extérieures ayant au moins une serrure de sûreté (à pompe ou à cylindre). Cette garantie est limitée à 3 500 €.

Attention, cette extension de garantie n'intervient pas pour les biens appartenant aux entreprises et artisans intervenant dans la construction, y compris les matériaux et équipements qui ne sont pas encore devenus votre propriété.

● Le plus de la formule Maxi :

La garantie « Vol » est étendue au « Vol lors de Voyages et Villégiatures ». Cette extension couvre :

- les vols commis dans les circonstances définies à l'article 3.11.1, à l'intérieur de maisons particulières, mobil-homes et appartements loués par l'assuré ou dans les chambres d'hôtel,
- les vols de bagages enregistrés.

La période de villégiature ne peut excéder 3 mois.

Le matériel de loisirs n'est pas garanti au titre de cette extension (sauf si l'option « Matériels de loisirs » définie au titre de l'article 4.11 a été souscrite et figure sur vos Conditions Particulières).

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

3.11.3. Les exclusions

Outre les exclusions communes définies à l'article 6, la garantie « Vol » ne couvre pas :

- les vols et détériorations commis par les membres de votre famille visés à l'article 380 du Code pénal, vos locataires et sous-locataires ainsi que par toute personne habitant habituellement avec vous,
- les vols et détériorations commis sans effraction :
 - à l'aide des clés laissées dans un lieu facilement repérable et accessible (comme par exemple des clés laissées sur la porte, sous le paillason ou un pot de fleurs, dans la boîte aux lettres),
 - suite à l'absence de changement de serrure en cas de vol ou de perte des clés dans les 48h qui suivent le dépôt de plainte,
 - en raison des porte(s) ou fenêtre(s) laissée(s) ouverte(s) en l'absence de l'assuré,
- les vols et les détériorations commis dans les bâtiments en cours de construction, de transformation ou de rénovation,
- les vols et les détériorations commis dans tous les locaux sans communication directe avec les locaux d'habitation tels que caves, garages, greniers, locaux annexes et dépendances, ainsi que les vols d'objets se trouvant dans les cours, jardins ou balcons ou dans des locaux communs mis à la disposition de plusieurs locataires ou occupants,
- le vol des objets précieux se trouvant dans les résidences secondaires,
- le vol des engins de jardin de moins de 20 CV tels que motoculteurs et tondeuses à gazon y compris celles autoportées, entreposés dans le bâtiment d'habitation, une dépendance ou un abri de jardin (sauf si l'option Pack Jardin 1 a été souscrite et figure sur les Conditions Particulières qui vous ont été remises).
- la distribution de repas chaud ou froid à titre onéreux ou gratuit lorsque le logement est proposé en location saisonnière.

3.12. Vandalisme

3.12.1. Objet de la garantie

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

EXEMPLE

En rentrant chez vous, vous constatez que des tags ont été faits sur le pignon de votre maison. Grâce à la garantie « Vandalisme », les frais de remise en état de votre mur seront pris en charge.

3.12.2. Les exclusions

Outre les exclusions communes définies à l'article 6, la garantie « Vandalisme » ne couvre pas les dommages occasionnés :

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

4.

Les options disponibles

-



Selon la formule de garanties que vous avez souscrite figurant sur vos conditions particulières, votre contrat d'assurance habitation dispose des options suivantes :

4.1. Tous Risques Immobiliers

Pour le propriétaire cette garantie est optionnelle dans la formule Confort (en inclusion dans la formule Maxi). Reportez-vous à vos conditions particulières pour vérifier que vous en bénéficiez.

Selon la formule de garantie que vous avez sélectionnée figurant sur vos Conditions Particulières, nous vous garantissons dans les conditions suivantes :

4.1.1. Objet de la garantie

Nous prenons en charge la réparation financière des dommages matériels accidentels subis par le bâtiment d'habitation existant y compris les garages, dépendances et clôtures non végétales, **dès lors que l'événement à l'origine des dommages ne concerne pas les garanties « Incendie et événements assimilés », « Force de la Nature », « Catastrophes Naturelles », « Catastrophes Technologiques », « Dégâts des eaux », « Bris de glace », « Accidents électriques », « Vol », « Vandalisme ».** Les exclusions relatives aux garanties précédemment citées ne pourront pas être couvertes au titre de la garantie « Tous Risques Immobiliers ».

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

EXEMPLE

En rentrant chez vous, vous constatez que votre clôture a été endommagée par un véhicule dont le propriétaire n'a pas été identifié. Grâce à votre garantie « Tous Risques Immobiliers », les frais de remise en état de votre clôture seront pris en charge.

4.1.2. Les exclusions

Outre les exclusions communes définies à l'article 6, la garantie « Tous Risques Immobiliers » ne couvre pas :

- les dommages consécutifs à la présence de micro-organismes tels que le mûre ou liés à la présence d'insectes xylophages tels que termites, capricornes,
- les dommages causés aux piscines par déchirement ou décollement du liner, fissuration des carrelages et/ou des murs ainsi que les frais et dommages nécessités par les recherches de fuites,
- les dommages causés par toute action destinée à modifier la structure du bâtiment existant,
- les bâtiments et/ou les maisons faisant l'objet d'un arrêté de péril,

• les dommages ou litiges consécutifs à un vice de construction ou découlant de l'application des articles 1792 et suivants du Code civil, ou mettant en jeu la responsabilité décennale des intervenants ou soumis à l'obligation d'assurance dommages ouvrages tel qu'édictée par l'article L. 242-1 du Code des assurances ainsi que les travaux soumis à la délivrance d'un permis de construire ou de démolir.

4.2. Remplacement à neuf électroménager

4.2.1. Objet de la garantie

Selon la formule de garantie que vous avez sélectionnée figurant sur vos Conditions Particulières, nous prenons en charge le remplacement des appareils électroménagers par des biens neufs de caractéristiques équivalentes si l'appareil :

- est âgé
 - de moins de 5 ans en formule Confort,
 - de moins de 10 ans en formule Maxi,
- a une valeur unitaire de remplacement supérieure à 150 €,
- est endommagé à la suite d'un événement garanti au titre de votre contrat et irréparable.

4.2.2. Les exclusions

Outre les exclusions communes définies à l'article 6, la garantie « Remplacement à neuf » ne couvre pas les dommages à l'appareil dont l'origine est :

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

La garantie « Remplacement à neuf » n'intervient pas pour les biens confiés.

4.3. Remplacement à neuf audiovisuel et informatique

4.3.1. Objet de la garantie

Selon la formule de garantie que vous avez sélectionnée figurant sur vos Conditions Particulières, nous prenons en charge le remplacement des appareils audiovisuels et informatiques par des biens neufs de caractéristiques équivalentes si l'appareil :

- est âgé
 - pour l'informatique :
 - de moins de 3 ans en formule Confort,
 - de moins de 5 en formule Maxi,
 - pour l'audiovisuel :
 - de moins de 5 ans en formule Confort,
 - de moins de 10 ans en formule Maxi,

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

4.3.2. Les exclusions

Outre les exclusions communes définies à l'article 6, la garantie « Remplacement à neuf » ne couvre pas les dommages à l'appareil dont l'origine est :

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

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

La garantie « Remplacement à neuf » n'intervient pas pour les biens confiés.

4.4. Annulation voyages et événements familiaux

Selon la formule de garantie que vous avez sélectionnée figurant sur vos Conditions Particulières, nous prenons en charge l'annulation de vos voyages et événements familiaux dans la limite de 1 500 € si un sinistre garanti rend inhabitable l'habitation assurée.

Le sinistre doit avoir lieu dans le mois qui précède le voyage ou l'événement familial.

Outre les exclusions communes définies à l'article 6, la garantie « Annulation Voyages et Événements Familiaux » ne couvre pas les voyages dont la réservation a été effectuée avant la souscription et/ou la prise d'effet de la garantie.

4.5. Piscine/Spa/Jacuzzi : dommages à l'équipement

4.5.1. Objet de la garantie

Selon la formule de garantie que vous avez sélectionnée figurant sur vos Conditions Particulières, en complément de la garantie « Responsabilité Civile », nous garantissons les dommages touchant votre piscine enterrée ou semi-enterrée et non amovible, et/ou votre SPA/Jacuzzi à la condition qu'ils soient déclarés et mentionnés sur les Conditions Particulières qui vous ont été remises, au titre des garanties : « Incendie », « Forces de la nature », « Catastrophes Naturelles et Technologiques », « Vol », « Bris de glace » et « Accidents Électriques ».

Nous garantissons également au titre de la garantie « Dégâts des eaux » les dommages survenus dans le local technique de la piscine.

Par extension, les installations annexes sont également garanties :

Pour le SPA/Jacuzzi : système de couverture, éléments de sécurité obligatoires liés à la réglementation en vigueur.

Pour la piscine : pourtour et terrasse, système de chauffage, système de couverture, éléments de sécurité obligatoires liés à la réglementation en vigueur, et tout appareil électrique utilisé pour le fonctionnement de la piscine (appareils de pompage et d'épuration d'eau, robot ou aspirateur dans le cadre de l'entretien de la piscine).

4.5.2. L'extension de la garantie dommages à l'équipement

- o **Les plus des formules Confort et Maxi** : La garantie est étendue aux dommages à la piscine et ou au spa/jacuzzi et leurs installations annexes au titre des garanties :
 - « Vandalisme »
 - « Tous Risques Immobiliers » (si l'option a été souscrite pour la formule Confort).

NOTRE CONSEIL

Pensez à ranger le matériel d'entretien (type robot nettoyeur) dans un endroit fermé à clé durant chacune de vos absences (même quelques heures dans la journée).

4.5.3. Les exclusions

Outre les exclusions communes définies à l'article 6, nous ne garantissons pas :

- o les seuls dommages causés aux piscines et SPA/Jacuzzi par déchirement ou décollement du liner,
 - o les seules fissurations des carrelages et/ou des murs,
 - o les seuls frais et dommages nécessités par les recherches de fuites, dès lors qu'ils ne sont pas consécutifs à un événement garanti.
- De même, nous ne garantissons pas :**
- o les dommages occasionnés :
 - aux piscines et SPA/Jacuzzi gonflables
 - aux piscines autoportées,
 - o le vol des éléments d'équipement ou d'entretien de votre piscine (autres que les installations destinées à chauffer l'eau) dès lors qu'ils se trouvent à l'extérieur des bâtiments assurés.

4.6. Énergies renouvelables : dommages aux équipements

4.6.1. Objet de la garantie

Selon la formule de garantie que vous avez sélectionnée figurant sur vos Conditions Particulières, par extension aux garanties « Incendie », « Forces de la nature », « Catastrophes Naturelles et Technologiques », « Vol », « Bris de glace », « Dégâts des eaux » et « Accidents électriques », nous garantissons les dommages aux installations d'énergies renouvelables déclarées et mentionnées sur vos Conditions Particulières :

- o faisant partie du bâtiment d'habitation,
- o situées à l'intérieur ou à l'extérieur du bâtiment d'habitation (y compris les équipements installés sur les dépendances déclarées au contrat et situées à l'adresse du logement assuré).

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

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

4.6.2. L'extension de la garantie dommages aux équipements

● **Les plus des formules Confort et Maxi :** nous garantissons les dommages aux équipements d'énergies renouvelables au titre des garanties :
 - « Vandalisme »
 - « Tous Risques Immobiliers » (si l'option a été souscrite pour la formule Confort).

4.7. Énergies renouvelables : pertes financières

4.7.1. Objet de la garantie

Par extension aux garanties « Incendie », « Forces de la nature », « Catastrophes Naturelles et Technologiques », « Vol », « Bris de glace », « Dégâts des eaux » et « Accidents électriques », nous prenons en charge, à concurrence de 15% du coût de l'installation dans la limite 3 500 €, les pertes financières subies en cas de non revente de l'excédent d'électricité pendant la période d'inutilisation des équipements d'énergies renouvelables, et jusqu'à la réparation de celles-ci.

4.7.2. L'extension de la garantie Pertes financières

● **Les plus des formules Confort et Maxi :** la garantie est étendue à la perte financière des énergies renouvelables au titre des garanties :
 - « Vandalisme »
 - « Tous Risques Immobiliers » (si l'option a été souscrite pour la formule Confort).

4.8. Cave à vin

4.8.1. Objet de la garantie

Nous garantissons les vins, alcools et spiritueux contenus dans le bâtiment assuré au titre des garanties « Vol », « Incendie et événements assimilés », « Dégâts des eaux », « Catastrophes Naturelles et Technologiques ».

4.8.2. L'extension de la garantie cave à vin

● **Les plus des formules Confort et Maxi :** Nous garantissons les dommages aux vins, alcools et spiritueux au titre de la garantie « Vandalisme ».

4.9. Pack Jardin

Selon la formule de garantie que vous avez sélectionnée figurant sur vos Conditions Particulières, nous vous garantissons dans les conditions suivantes :

4.9.1. Pack Jardin 1

Nous prenons en charge :

● **au titre des formules Confort et Maxi :**
 - les dommages causés aux abris de jardin, préaux de moins de 50 m², pergolas fixes, barbecues fixes, installation de jeux fixes, au titre des garanties « Incendie », « Forces de la nature », « Catastrophes Naturelles et Technologiques », « Vol » et « Vandalisme »,

- le mobilier de jardin situé à l'extérieur du bâtiment au titre de la garantie « Vol », en présence de traces d'effraction sur le logement assuré, dans la limite de 3 500 € (**les autres biens mobiliers entreposés sous les préaux ne sont pas garantis**),

- les engins de jardin de moins de 20 CV tels que motoculteurs et tondeuses à gazon y compris celles autoportées, entreposés dans le bâtiment d'habitation, une dépendance ou un abri de jardin au titre des garanties « Vol » et « Incendie ».

4.9.2. Pack Jardin 2

En complément des éléments couverts dans le Pack Jardin 1, nous prenons en charge les dommages causés aux systèmes extérieurs d'arrosage et d'éclairage au titre des garanties « Vol », « Accidents électriques ».

Sont également garantis au titre des « Catastrophes Naturelles et Technologiques », « Incendie », « Forces de la Nature », « Vol », les clôtures végétales, les arbres et arbustes (**à l'exclusion des plantations effectuées dans des pots**), sur la base de leur valeur de remplacement par des végétaux de 1 à 3 ans d'essence équivalente, et dans la limite de 3 500 €.

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

EXEMPLE

Lors d'une tempête, des vents de plus de 100 km/h ont endommagé une partie de votre clôture végétale. Grâce à l'option « Pack Jardin 2 », les frais relatifs au retrait des plantations et leur remplacement seront pris en charge.

4.10. Chambres d'hôtes

Nous garantissons votre activité de chambres d'hôtes conformément aux articles L. 324-3 à L. 324-5 du Code du tourisme. Cette activité, définie aux articles D. 324-13 à D. 324-15 du même Code, est limitée à 5 chambres maximum incluses dans le nombre de pièces principales déclarées.

4.10.1. Objet de la garantie

Vos chambres d'hôtes, si elles sont déclarées et mentionnées sur vos Conditions Particulières, sont garanties dans les conditions suivantes :

4.10.2. Responsabilité Civile chambres d'hôtes

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

4.10.3. Pertes financières

Selon la formule de garantie que vous avez sélectionnée figurant sur vos Conditions Particulières, en cas de dommages subis par le bâtiment assuré entraînant l'interruption totale de votre activité de loueur de chambres d'hôtes suite à un événement garanti, nous prenons en charge la perte de revenus consécutive sur la période nécessaire à la remise en état des bâtiments, déterminée par l'expert dans la limite d'un an à compter du sinistre garanti.

La perte de revenus est déterminée sur la base du revenu moyen mensuel de votre activité sur les 12 derniers mois précédant le sinistre garanti, et dans la limite de 1 000 € par mois.

4.10.4. Les exclusions

Outre les exclusions communes définies à l'article 6, la garantie « Chambres d'hôtes » ne couvre pas :

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

4.11. Matériels de loisirs

4.11.1. Objet de la garantie

Selon la formule de garantie que vous avez sélectionnée figurant sur vos Conditions Particulières, nous vous garantissons dans les conditions suivantes :

Nous prenons en charge les dommages subis par le matériel de loisirs appartenant à l'assuré et situé hors du bâtiment assuré mentionné sur les Conditions Particulières à la suite d'un sinistre garanti lorsque ces biens sont situés dans un bâtiment d'habitation occupé temporairement sur une période inférieure à 3 mois y compris en cas de vol, et dans la limite de 3 500 €.

En cas de vol avec agression et menaces à l'extérieur du domicile assuré, notre intervention sera limitée à 750 €. L'assuré devra justifier d'un dépôt de plainte établi dans les 24h suivant l'agression auprès des autorités compétentes et mentionnant les actes de violence physique qu'il a subis ainsi que des factures d'achat à son nom des biens volés. L'assureur se réserve le droit de demander un certificat médical constatant l'agression et/ou des témoignages écrits de personnes ayant assisté à l'agression.

La garantie est étendue aux biens confiés par des professionnels ou des associations à l'assuré.

4.11.2. Les exclusions

Outre les exclusions communes définies à l'article 6, la garantie « Matériels de loisirs » ne couvre pas :

- les biens confiés par des professionnels ou des associations à leurs préposés ou salariés,
- le bris, les frais d'entretien,
- les dommages survenus lors de compétitions sportives,
- les matériels de loisirs utilisés dans le cadre d'une activité rémunérée amateur ou professionnelle,
- les véhicules à moteur soumis à l'assurance obligatoire, leurs remorques et accessoires, les bateaux à moteur (y compris les véhicules nautiques à moteur), les voiliers de plus de 5,05 m,
- les collections, espèces monnayées, billets de banque, lingots et pièces de métaux précieux, fonds, titres et valeurs,
- les appareils de téléphonie.

4.12. Pertes pécuniaires

Selon la formule de garantie que vous avez sélectionnée figurant sur vos Conditions Particulières, nous vous garantissons dans les conditions suivantes :

4.12.1. Pertes pécuniaires formule Eco

○ Déménagement

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

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

4.12.2. Pertes pécuniaires formule Confort

○ Mensualités d'emprunt immobilier (pour le propriétaire)

Si votre logement est rendu inhabitable à la suite d'un sinistre garanti en « Incendie et événements assimilés » ou en « Dégâts des eaux », nous prenons en charge le remboursement de vos mensualités d'emprunt immobilier en cours relatif à l'acquisition du bâtiment assuré, pendant la période d'inhabitation fixée à dire d'expert, dans la limite de 6 mois maximum.

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

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

Au terme de la mise en jeu de la garantie « Mensualités d'emprunt immobilier », la prestation perte d'usage vous est accordée si votre résidence principale n'est toujours pas habitable à dire d'expert et dans la limite fixée à l'article 5.5.

○ Déménagement

Les conditions d'intervention de la garantie sont décrites à l'article 4.12.1.

○ Contenu du congélateur

La garantie prend en charge le contenu de votre congélateur suite à un événement garanti au titre de votre contrat, ou consécutif à une coupure de fourniture électrique supérieure à 24h affectant le congélateur (selon attestation du fournisseur d'électricité, **à l'exclusion de la seule coupure liée au disjoncteur**) dans la limite de 350 €. **Le contenu du réfrigérateur reste exclu.**

4.12.3. Pertes pécuniaires formule Maxi

○ Mensualités d'emprunt immobilier (pour le propriétaire)

Si votre logement est rendu inhabitable à la suite d'un sinistre garanti en « Incendie et événements assimilés » ou en « Dégâts des eaux », nous prenons en charge le remboursement de vos mensualités d'emprunt immobilier en cours relatif à l'acquisition du bâtiment assuré, pendant la période d'inhabitation fixée à dire d'expert, dans la limite de 12 mois maximum.

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

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

Au terme de la mise en jeu de la garantie « Mensualités d'emprunt immobilier », la prestation perte d'usage vous est accordée si votre résidence principale n'est toujours pas habitable à dire d'expert et dans la limite fixée à l'article 5.5.

○ Déménagement

Les conditions d'intervention de la garantie sont décrites à l'article 4.12.1.

○ Contenu du congélateur

Les conditions d'intervention de la garantie sont décrites à l'article 4.12.2.

○ Surconsommation d'eau

Vous constatez une fuite entre le compteur d'eau et votre logement, telle que définie à l'article 3.8.3. Nous couvrons également s'il y a lieu la surconsommation d'eau liée à cette fuite dans la limite de 400 € (prestation acquise sur formule de garantie Maxi uniquement).

4.13. Responsabilité Civile Enseignant

4.13.1. Objet de la garantie

Nous garantissons le souscripteur ci-après repris par le terme « vous » :

- dans le cadre de l'exercice de son activité professionnelle telle que définie par les statuts de l'enseignement public et laïc, au sein d'un établissement public ou privé sous contrat avec l'État,
- durant les trajets et parcours tels que définis par les textes en vigueur de la fonction publique et du Code de la Sécurité sociale.

La garantie « Responsabilité Civile Enseignant » est accordée dans le cadre de votre activité professionnelle exercée en France métropolitaine, **hors Corse et France d'Outre-Mer et les principautés de Monaco et d'Andorre**. Elle s'exerce également à l'occasion de voyages et séjours dans le monde entier réalisés dans le cadre de votre activité professionnelle pour une durée de 3 mois maximum.

La « Responsabilité Civile Enseignant » a pour objet de vous garantir contre les conséquences financières que vous pouvez encourir en raison des dommages corporels et matériels causés aux tiers, causés ou subis par les élèves qui vous sont confiés, dans l'exercice de votre activité professionnelle et résultant d'un accident ou d'un fait dommageable non intentionnel, dans le cadre de l'application de l'article L. 911-4 du Code de l'éducation.

Par extension, la Responsabilité Civile est étendue aux biens confiés ou confisqués dans le cadre de l'exercice de votre activité professionnelle.

4.13.2. Exclusions

Outre les exclusions communes définies à l'article 6, la garantie « Responsabilité Civile Enseignant » ne couvre pas :

- les dommages matériels et immatériels consécutifs à un incendie, une explosion, un dégât des eaux survenant dans les bâtiments dont vous êtes propriétaire, locataire ou occupant à titre quelconque,
- les conséquences de la divulgation de secrets professionnels, de tout élément relatif à la vie privée, de malversation, d'abus de confiance, d'escroquerie,
- les dommages occasionnés :
 - aux biens détenus à titre personnel,
 - à vous-même, votre conjoint/concubin/partenaire d'un Pacte Civil de Solidarité (PACS), vos ascendants et descendants, vos frères et sœurs,
 - aux biens appartenant à l'établissement d'enseignement dans lequel l'assuré exerce son activité professionnelle,
 - lors de votre participation à une grève, émeute, mouvement populaire, actes de terrorisme ou de sabotages, ainsi que les sanctions pénales et les frais s'y rapportant,
 - lors de la pratique d'actes médicaux ou paramédicaux, chirurgicaux ou pharmaceutiques,
 - par les événements suivants : guerre civile ou étrangère,
- les dommages :
 - relevant du cadre de la vie privée,
 - relevant de faits ou événements dont vous aviez connaissance avant la prise d'effet de la garantie,
 - survenant lors d'activités pour lesquelles vous n'avez été ni autorisé ni agréé par l'instance administrative,
 - relevant de votre participation ou des élèves qui vous sont confiés en tant que concurrents ou organisateurs à des paris, matchs, concours et leurs essais (sauf ceux à caractère scolaire autorisés ou agréés par l'instance administrative),
 - résultant d'une violation des règlements que vous devez respecter,
 - issus d'un conflit collectif du travail ou relatifs à la défense des intérêts de la profession,
 - issus de votre participation à des instances syndicales et électorales,
 - intentionnellement causés ou provoqués par l'assuré ou avec sa complicité (article L. 113-1 du Code des assurances), y compris le suicide ou la tentative de suicide,
 - causés par des véhicules terrestres à moteur et leurs remorques dont l'assuré ou les personnes dont il est civilement responsable ont la propriété, la garde ou l'usage,
 - consécutif à l'usage de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool.

5. Comment fonctionnent vos garanties et vos options - L'indemnisation en cas de sinistre

-

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

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

5.1.1. Déclaration du sinistre

Vous pouvez déclarer votre sinistre en vous connectant sur votre application mobile « Assur&Detect » ou sur l'espace assuré de votre banque.

Vous pouvez également nous contacter 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 coordonnées de votre contrat. Vous devez déclarer votre sinistre dès que vous en avez connaissance et au plus tard dans un délai :

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

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

5.1.2. En cas de vol

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

5.1.3. En cas de catastrophes naturelles

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

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

5.1.4. Les documents à transmettre

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

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

5.2. L'évaluation de vos dommages

Selon la formule de garantie que vous avez sélectionnée figurant sur vos Conditions Particulières, nous vous indemnisons, à la suite d'un sinistre garanti, dans les conditions suivantes :

5.2.1. L'indemnisation des dommages au bâtiment (pour le propriétaire)

● Indemnisation en formules Confort et Maxi

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

L'indemnité ne peut excéder la valeur de vente avant le sinistre (frais de déblaiement et de démolition inclus et sans valeur du terrain nu). **Il ne sera jamais tenu compte dans l'indemnisation d'une valeur artistique ou historique du bâtiment.**

Valeur de reconstruction à neuf sur bâtiments :

Une première indemnité sera versée correspondant au montant des dommages vétusté déduite. Une deuxième indemnité correspondant au montant de la vétusté sera versée. Pour obtenir cette deuxième indemnité, il vous faut :

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

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

IMPORTANT

Aucune vétusté n'est appliquée sur les biens immobiliers en cas de reconstruction ou de réparation dans les 2 ans, **à l'exclusion des dommages résultant d'un défaut d'entretien et de réparation vous incombant, caractérisé et connu de vous**, sauf cas de force majeure. Le défaut d'entretien est caractérisé lorsque vous avez manqué de vigilance ou laissé la situation s'aggraver sans prendre de précaution pour faire cesser le trouble. **Les causes non supprimées d'un précédent sinistre sont aussi considérées comme un défaut d'entretien.**

5.2.2. Autres frais si vous êtes propriétaire :

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

● **Perte de loyers** : en tant que propriétaire non occupant perte réelle des loyers perçus afférents au bâtiment endommagé à la suite d'un sinistre garanti, durant le temps nécessaire à la remise en état des locaux sinistrés selon les dires de l'expert, et dans la limite d'un an.

Cette prestation exclut les locaux vacants ou occupés par vous-même, et ne prend pas en charge le défaut de location après achèvement des travaux de réparation ou de reconstruction du bâtiment sinistré.

5.2.3. L'indemnisation de vos 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.

● Indemnisation en formule Eco

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

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

- de la valeur de remplacement à neuf en cas de destruction totale,
- du montant de la facture de réparation (pièces et main d'œuvre), en cas de dommages partiels.

Les objets précieux (ainsi que les bijoux et les montres ne rentrant pas dans cette définition) sont indemnisés en valeur vénale ou au prix constaté en vente publique locale.

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

● Indemnisation en formule Confort et Maxi

Les biens mobiliers sont indemnisés dans les conditions décrites ci-dessus (« Indemnisation en formule Eco »)

- Cas particulier des meubles meublants :

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

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

- Cas particulier des appareils électroménagers, audiovisuels et informatiques :

Les appareils électroménagers, audiovisuels et informatiques et d'une manière générale tous les appareils électriques sont indemnisés en tenant compte de la vétusté telle que mentionnée ci-dessus (« Indemnisation en formule Eco »), sauf si l'option « Remplacement à Neuf » a été souscrite et est mentionnée sur vos Conditions Particulières.

NOTRE CONSEIL

Pensez à conserver les factures d'achat de vos biens mobiliers. Vous pouvez par exemple les scanner et les sauvegarder grâce à la fonctionnalité « mes biens » accessible dans votre application « Assur&Detect ».

5.3. Le règlement des indemnités

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

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

5.4. 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.

5.5. Les limites de garanties

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

	Résidence principale et secondaire		
	Éco	Confort	Maxi
Dommages au bâtiment pour le propriétaire			
		Valeur de reconstruction à neuf, sans application de vétusté	Valeur de reconstruction à neuf, sans application de vétusté
Dommages aux biens mobiliers			
Pour les garanties « Incendie et événements assimilés »	Montant capital mobilier indiqué aux Conditions Particulières	Montant capital mobilier indiqué aux Conditions Particulières	Montant capital mobilier indiqué aux Conditions Particulières
Pour les garanties « Vol » et « Dégâts des eaux »	50% du montant capital mobilier indiqué aux Conditions Particulières	Montant capital mobilier indiqué aux Conditions Particulières	Montant capital mobilier indiqué aux Conditions Particulières
Pour la garantie « Vol » dans les dépendances, cave individuelle	Néant	3 500 €	3 500 €
Pour la garantie « Accidents électriques »	Montant capital mobilier indiqué aux Conditions Particulières, dans la limite de 15 000 €	Montant capital mobilier indiqué aux Conditions Particulières	Montant capital mobilier indiqué aux Conditions Particulières
Objets précieux	Montant capital indiqué aux Conditions Particulières	Montant capital indiqué aux Conditions Particulières	Montant capital indiqué aux Conditions Particulières
Autres dommages			
Au titre de la garantie « Inondation » hors Catastrophes Naturelles	Néant	7 000 €	7 000 €
Au titre de la garantie « Vandalisme »	Néant	3 500 €	3 500 €
Limites applicables aux garanties force de la nature, vol, incendie et événements assimilés, dégâts des eaux, accidents électriques, tous risques immobiliers			
Frais de déplacement et de relogement	5% du capital Biens mobiliers	10% du capital Biens mobiliers	10% du capital Biens mobiliers
Frais de déblais, de démolition et de désamiantage	À hauteur des frais engagés	À hauteur des frais engagés	À hauteur des frais engagés
Perte de loyers	1 an de loyer	1 an de loyer	1 an de loyer
Perte d'usage des locaux	1 an de loyer	1 an de loyer	1 an de loyer
Frais de recherche des fuites	3 500 €	3 500 €	3 500 €
Frais de réparation des conduites et appareils suite à gel	3 500 €	3 500 €	3 500 €
Cotisation « Dommages-Ouvrage »	Néant	3% de l'indemnité Bâtiment	3% de l'indemnité Bâtiment
Mesures de sauvetage	À hauteur des frais engagés	À hauteur des frais engagés	À hauteur des frais engagés
Frais de mise en conformité	5% de l'indemnité Bâtiment	5% de l'indemnité Bâtiment	5% de l'indemnité Bâtiment
Responsabilité Civile chef de famille			
Intoxication alimentaire	1 200 000 €	1 200 000 €	1 200 000 €
Dommages corporels	20 000 000 €	20 000 000 €	20 000 000 €
Dommages matériels et immatériels	1 200 000 € (sauf Dégâts des eaux 160 000 €)	1 200 000 € (sauf Dégâts des eaux 160 000 €)	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 €)	1 200 000 € (sauf Dégâts des eaux 160 000 €)	1 200 000 € (sauf Dégâts des eaux 160 000 €)
Garanties des responsabilités liées à la résidence située à l'adresse du risque indiquée aux conditions particulières			
Responsabilité Civile du bâtiment	20 000 000 €	20 000 000 €	20 000 000 €
Risques locatifs suite à incendie/explosion	30 000 000 €	30 000 000 €	30 000 000 €
Recours des voisins et des tiers suite à incendie/explosion	1 200 000 €	1 200 000 €	1 200 000 €
Risques locatifs, recours de voisins et tiers, suite à dégâts des eaux	160 000 €	160 000 €	160 000 €
Responsabilité Civile Enseignant			
Dommages corporels et matériels	1 000 000 €	1 000 000 €	1 000 000 €
dont intoxication alimentaire	600 000 €	600 000 €	600 000 €

5.6. Franchises

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

EXEMPLE

Vous avez déclaré un sinistre pris en charge par votre contrat d'assurance habitation « Assur&Détect ». Le montant de vos dommages s'élève à 1 500 €. Lors de la souscription de votre contrat, vous avez choisi un montant de franchise de 145 €.

Nous vous verserons une indemnité égale à 1 355 € (1 500 € de dommages – 145 € de franchise restant à votre charge).

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

6. Exclusion communes à toutes les garanties

-



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

- les dommages causés ou provoqués intentionnellement par l'assuré ou avec sa complicité, sauf application de l'article L. 121-2 du Code des assurances,
 - les châteaux ou risques similaires, manoir, gentilhommière,
 - les bâtiments classés, inscrits ou répertoriés, pour tout ou partie, par l'administration des monuments historiques,
 - les logements bénéficiant du label « Architecture Contemporaine Remarquable »,
 - les bâtiments n'ayant pas fait l'objet d'un permis de construire,
 - les logements équipés d'un ascenseur individuel (les logements équipés d'un monte-escalier restent garantis),
 - les logements dont une pièce principale ou une dépendance est utilisée à des fins professionnelles (sont toutefois autorisées les activités d'assistante maternelle, de garde de personnes en difficulté, et de télétravail exercées au domicile de l'assuré),
 - les biens mobiliers à usage professionnel,
 - les espèces, fonds, titres et valeurs,
 - les dommages résultant du défaut d'entretien manifeste ou de réparation indispensable, incombant à l'assuré et connu de lui, sauf cas de force majeure,
 - les dommages consécutifs à la présence de microorganismes tels que le mûrle, ou lié 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 m² ainsi que celles situés 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'assisteuse ainsi que les frais engagés sans l'accord préalable de l'assureur ou l'assisteuse, à l'exception des prestations et frais strictement nécessaires à la mise en sécurité des biens et/ou des personnes,
- les biens et les frais non justifiés par des documents originaux,
- les dommages résultant d'un fait ou d'un événement dont l'assuré avait connaissance avant la prise d'effet du contrat,
- les bâtiments en ruine tels que définis dans le Code de la construction et de l'habitation à l'article L. 511-1,
- les dommages ou litiges consécutifs à un vice de construction ou découlant de l'application des articles 1792 et suivants du Code civil, ou mettant en jeu la responsabilité décennale des intervenants ou soumis à l'obligation d'assurance dommages ouvrages tel qu'édictée par l'article L. 242-1 du Code des assurances ainsi que les travaux soumis à la délivrance d'un permis de construire ou de démolir.

7. Subrogation

-



Nous sommes subrogés dans vos droits et actions contre tout responsable du sinistre et jusqu'à concurrence des indemnités versées. 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.

Si la subrogation ne peut, du fait de l'assuré ou du bénéficiaire, s'opérer en faveur de l'assureur, la garantie de ce dernier cesse d'être engagée.

8. Définitions

-



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

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

ANIMAUX DOMESTIQUES : les chiens *à l'exclusion de ceux relevant des catégories 1 (chiens d'attaque) et 2 (chiens de garde et de défense) visés par l'article L. 211-12 du Code rural et définis par l'arrêté du 27/04/1999*, les chats, les oiseaux, les furets, les lapins et petits rongeurs.

ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE : service en charge de la gestion de l'abonnement au dispositif de prévention et du Service après-vente de premier niveau.

ASSURÉ :

- le souscripteur, son conjoint, son concubin ou la personne liée au souscripteur par un Pacte Civil de Solidarité (PACS),
- leur(s) enfant(s) mineurs, majeur(s) fiscalement à charge,
- toute personne vivant habituellement et à titre gratuit dans l'habitation assurée,
- les personnes assumant à titre occasionnel et gratuit, la garde de ses enfants ou de ceux de son conjoint concubin ou son partenaire d'un Pacte Civil de Solidarité (PACS) vivant avec le souscripteur, ou la garde de ses animaux, pour les seuls dommages causés par ces enfants ou ces animaux.

L'assuré est désigné par le terme « vous » dans les présentes Conditions Générales.

ASSUREUR :

● **Nom et adresse de la société d'assurance** : Suravenir Assurances, entreprise régie par le Code des assurances, Société Anonyme au capital entièrement libéré de 38 265 920 € ayant son siège social situé à 2, rue Vasco de Gama - Saint Herblain, immatriculée au RCS de Nantes sous le n°343 142 659.

Société soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex 09.

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

● **Nom et adresse de la société d'assistance** : les garanties Assistance sont fournies par Europ Assistance, société anonyme au capital de 35 402 786 €, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 451 366 405, entreprise régie par le Code des assurances dont le siège social est sis 1 promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers.

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

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

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

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.*

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.

CENTRE DE TÉLÉSURVEILLANCE : désigne la plate-forme constituée des téléopérateurs en charge de la surveillance des sites et du traitement des alarmes, telles que définies ci-dessus dans « le dispositif de prévention ».

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.

DÉCHÉANCE : perte d'un droit à garantie résultant de l'inexécution de vos obligations contractuelles constatée à l'occasion d'un sinistre.

DÉFAUT D'ENTRETIEN : défaut d'entretien et de réparation vous incombant, caractérisé et connu de vous, sauf cas de force majeure. Le défaut d'entretien est caractérisé lorsque vous avez manqué de vigilance ou laissé la situation s'aggraver sans prendre de précaution pour faire cesser le trouble. Les causes non supprimées d'un précédent sinistre sont aussi considérées comme un défaut d'entretien.

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

DISPOSITIF DE PRÉVENTION : service de surveillance électronique, de traitement des alertes et de prestations d'assistance destiné aux logements de particuliers (locaux à usage exclusif d'habitation) dans les départements français ouverts à la souscription. Ce service, exécuté par le centre de télésurveillance, permet aux personnes habilitées d'être alertées en cas d'intrusion pendant l'absence du(des) occupants(s) du logement, d'agression, d'émanations de fumées, de fuites d'eau ou de défaillance du réseau. Le dispositif de prévention fonctionne 24h/24 et 7j/7 (sous réserve, s'agissant du dispositif d'alerte en cas d'intrusion, de son activation).

ÉNERGIES RENOUVELABLES : équipements de production d'énergie fixés au bâtiment ou au sol utilisant une source d'énergie renouvelable : installation solaire, aérothermique

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

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

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

MAISON EN COURS DE CONSTRUCTION, DE TRANSFORMATION OU DE RÉNOVATION :

les garanties du contrat vous sont normalement accordées à compter de la date de souscription, à l'exception :

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

MATÉRIEL DE TÉLÉSURVEILLANCE : l'équipement mis à disposition du souscripteur, composé des différents éléments décrits dans les Conditions Générales, et le guide d'utilisation, pendant la durée du contrat. Plus particulièrement, le matériel comprend une centrale de gestion avec écran tactile.

Le dispositif de prévention comprend les éléments suivants, en fonction des réponses aux questionnaires lors de la souscription :

- Centrale de gestion tactile : centrale avec un écran tactile composée d'un haut-parleur, d'une caméra et d'un micro permettant de relier le système d'alarme au centre de télésurveillance par le réseau internet et GSM.
- Sirène

- Détecteur(s) ouverture
- Détecteur(s) de fumée
- Détecteurs de fuite d'eau
- Détecteur de mouvement vidéo
- Badges
- Télécommande

MATÉRIEL DE LOISIRS : les biens et objets vous appartenant : les instruments de musique, les appareils audiovisuels et informatiques, le GPS, le matériel de sport, le matériel de camping, **à l'exclusion des appareils de téléphonie.**

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

PERSONNES HABILITÉES : personne(s) désignée(s) par le souscripteur, habilitée(s) à être destinataire des alertes générées par le dispositif de prévention et à prendre toutes décisions relatives aux prestations d'assistance après alerte.

PIÈCE PRINCIPALE : toute pièce meublée ou non d'une superficie au sol de plus de 7 m² autre que : cuisine, salle de bains, cabinet de toilette, W-C, couloir, cave, hall fermé, arrière-cuisine, cellier, buanderie, garage, grenier ou sous-sol non aménagé. Lorsque la superficie au sol du salon/salle à manger est supérieure à 40 m², précisez-le. 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.

SOCIÉTÉ DE TÉLÉSURVEILLANCE : désigne Arkéa Sécurité, auprès de qui le contrat de télésurveillance est souscrit. La société de télésurveillance exerce une activité réglementée au sens du titre VI du Code de la sécurité intérieure.

Arkéa Sécurité - S.A. au capital de 6 240 000 € - Siren : 528 743 859 - RCS Brest - Siège social : 232 rue du Général Paulet - 29200 Brest. Certaines prestations (par exemple l'intervention d'un agent de sécurité, la prestation d'écoute) peuvent être externalisées. La société Arkéa Sécurité exerce une activité privée de sécurité et est titulaire de l'autorisation administrative d'exercer n° AUT-029-2115-03-09-20150513729, délivrée par le C.N.A.P.S. le 09/03/2016. Conformément au Code de la sécurité intérieure, l'autorisation d'exercer ne confère aucune prérogative de puissance publique à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient.

SOUSCRIPTEUR : personne physique majeure agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle qui souscrit le contrat « Assur&Detect »

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, des principautés de Monaco et d'Andorre)**, au lieu indiqué aux Conditions Particulières. La garantie « Responsabilité Civile Chef de Famille » s'exerce partout en France métropolitaine, dans les pays limitrophes, dans les pays membres de l'Union Européenne, ainsi qu'en Norvège. Elle s'exerce également dans le reste du monde lors de voyages et séjours n'excédant pas une durée de 3 mois.

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

VALEUR VÉNALE : désigne la valeur d'un bijou, d'une montre, ou d'un objet précieux, correspondant au prix qui résulterait de sa vente s'il n'avait pas été endommagé ou volé au jour du sinistre.

VOYAGES ET VILLÉGIATURES / 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.

9. Votre assistance

-



Les prestations d'assistance s'appliquent pendant la période de validité du contrat d'assurance habitation souscrit auprès de Suravenir Assurances, selon la formule de garanties que vous avez sélectionnées et figurant sur vos Conditions Particulières. Elles sont accordées à compter de la date d'effet du contrat d'assurance habitation jusqu'à sa date d'échéance principale et se renouvellent ensuite par tacite reconduction. Elles cessent de ce fait si le contrat d'assurance habitation est résilié par l'une ou l'autre des parties conformément à l'article 1.6.

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.

9.1. Conditions d'intervention

Il est nécessaire, en cas d'urgence, de contacter les services de secours pour tous problèmes relevant de leurs compétences.

Afin de nous permettre d'intervenir, nous vous recommandons de préparer votre appel.

Nous vous demanderons les informations suivantes :

- vos nom(s) et prénom(s),
- l'endroit précis où vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre,
- votre numéro de contrat d'assurance habitation.

Si vous avez besoin d'assistance, vous devez :

- nous appeler sans attendre au n° de téléphone :
- **01 41 21 06 06**
- **depuis l'étranger** vous devez composer le **+33 1 41 21 06 06**

● **obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,**

- vous conformer aux solutions que nous préconisons,
- nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit,
- nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

Nous nous réservons le droit de vous demander tout justificatif nécessaire à l'appui de toute demande d'assistance (tels que notamment, certificat de décès, certificat de concubinage, avis d'imposition sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant autre que votre nom, votre adresse, et les personnes composant votre foyer fiscal, certificat médical d'arrêt de travail, etc.).

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses du présent contrat, vous vous engagez soit à nous réserver le droit d'utiliser les titres de transport qu'il détient soit à nous rembourser les montants dont vous obtiendriez le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ce titre.

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

9.2. Définitions

BÉNÉFICIAIRE ou « VOUS » : désigne toute personne physique, ayant son domicile en France métropolitaine, souscriptrice du contrat d'assurance habitation auprès de Suravenir Assurances, ainsi que les personnes suivantes :

- son conjoint, partenaire d'un Pacte Civil de Solidarité (PACS) ou concubin notoire, vivant sous le même toit que celui-ci,
- leur(s) enfant(s) célibataire(s), mineurs ou majeurs, à charge au sens fiscal, et vivant sous le même toit,
- leurs enfants adoptés, répondant aux conditions susvisées, à compter de la date de transcription du jugement d'adoption sur les registres de l'état civil français, au cours des 12 mois de validité du contrat et cela jusqu'à la prochaine échéance du contrat en cours,
- le cas échéant : leur(s) enfant(s) qui viendrait(en)t à naître au cours des 12 mois de validité du contrat et cela jusqu'à la prochaine échéance du contrat en cours,
- leurs ascendants vivant sous le même toit, à charge au sens fiscal,
- toute personne vivant habituellement dans le logement assuré et pouvant le justifier.

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 ou résidence secondaire du bénéficiaire en France figurant sur les Conditions Particulières sous la rubrique « votre habitation assurée ».

ÉTENDUE TERRITORIALE :

- pour les prestations d'assistance en cas de sinistre au domicile (article 8.3) : en France (sauf article 8.3.1 « Retour anticipé » et article 8.3.2 « Récupération du véhicule suite au retour anticipé » : France et 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 la 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 dommage affectant votre domicile et ayant été causé, selon les cas par un cambriolage, une tentative d'effraction, une explosion, un acte de vandalisme, un bris de glace, un vol, une catastrophe naturelle ou une force de la nature, un dégât des eaux ou un incendie.

Plus précisément :

Lorsqu'il s'agit de la serrurerie, un sinistre désigne :

- soit la perte, le vol, le bris des clés, le dysfonctionnement de la serrure rendant impossible l'ouverture ou la fermeture de la porte d'entrée principale du domicile,
- soit, en cas de porte d'entrée principale claquée, les clés du bénéficiaire restées à l'intérieur du domicile,
- soit le dysfonctionnement de serrure empêchant l'accès ou la fermeture.

Lorsqu'il s'agit d'un bris de glace, un sinistre désigne le bris de la vitrerie d'une fenêtre, de baies vitrées, fenêtres de toit, ciels vitrés, vérandas, gardes corps intérieurs et extérieurs, d'une porte-fenêtre ou d'une porte d'entrée donnant accès à l'extérieur du domicile.

Lorsqu'il s'agit de la plomberie, le chauffage ou l'électricité, un sinistre désigne le dysfonctionnement de l'installation de plomberie, des appareils de chauffage ou de l'installation électrique.

Par sinistre, on entend également une panne ou un dysfonctionnement accidentel (foudre, surtension, sous-tension) survenant sur l'installation intérieure de votre domicile 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.

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

9.3.1. Retour anticipé

En déplacement en France ou à l'étranger, vous apprenez, à la suite d'un sinistre survenu à votre domicile que votre présence est indispensable pour y effectuer des démarches administratives. Nous organisons et prenons en charge votre voyage retour, par train 1^{ère} 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 vous 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.

9.3.2. Récupération du véhicule suite au retour anticipé

Lorsque nous avons organisé votre retour au domicile, et si aucun des bénéficiaires restés sur place ne peut ramener le véhicule avec lequel vous vous 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.

9.3.3. Frais d'effets personnels de première nécessité

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

9.3.4. Hébergement

Si votre domicile est rendu inhabitable en raison de la survenance d'un sinistre, nous recherchons un hôtel situé à proximité de votre domicile et prenons en charge les frais d'hébergement (chambre d'hôtel et petit-déjeuner), **jusqu'à concurrence de 60 € TTC maximum par nuit et par bénéficiaire, pendant 5 nuits consécutives maximum.**

Seules les personnes bénéficiaires résidant dans le domicile garanti au moment du sinistre peuvent bénéficier de cette prestation.

Le cas échéant, nous pouvons organiser et prendre en charge votre transport à l'hôtel.

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

9.3.5. Transfert chez un proche

À la suite d'un sinistre, votre domicile est rendu inhabitable, nous organisons et prenons en charge votre transport par train en 1^{ère} classe ou avion classe économique pour aller chez un proche, résidant en France, afin d'y être hébergé.

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

9.3.6. Gardiennage

Si, à la suite d'un sinistre, votre domicile doit faire l'objet d'une surveillance pour la sécurité de vos biens, nous vous mettons en relation, à votre demande, avec un prestataire de sécurité agréé afin qu'il missionne dans les meilleurs délais un vigile pour surveiller votre domicile venant de subir un sinistre et préserver les biens, pendant 48h consécutives maximum. Le prestataire de sécurité ne prendra sa mission qu'en votre présence.

Nous prendrons en charge les frais du prestataire de sécurité.

Lors de votre demande nous vous communiquerons les coordonnées et le numéro d'agrément du prestataire de sécurité qui vous fournira la prestation.

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.

Un délai de 12h entre 8h00 et 19h30 du lundi au samedi (hors jours fériés), est indispensable pour organiser la présence du prestataire à votre domicile.

9.3.7. Transport des biens mobiliers

Votre domicile est rendu inhabitable en raison de la survenance 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.

Lorsque les assurances suivantes sont proposées par l'agence de location et que vous les avez souscrites : « 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.), nous prenons en charge les coûts correspondants à ces assurances.

Une partie de ces franchises est non rachetable en cas d'accident ou de vol du véhicule de location, et reste à votre charge.

Il est précisé que vous seul avez la qualité de « locataire » vis-à-vis de l'agence de location et devez remettre à cette dernière, à sa demande, une caution à la prise du véhicule.

9.3.8. Recherche d'un garde-meuble

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

9.3.9. Aide à la recherche d'un logement provisoire

À la suite d'un sinistre et si le domicile garanti reste inhabitable au-delà de 5 jours après le sinistre, nous vous orientons vers les organismes compétents et vous conseillons dans les différentes démarches pour trouver un logement provisoire.

9.3.10. Déménagement

À la suite d'un sinistre, et si votre domicile reste inhabitable au-delà de 30 jours après la date de survenance du sinistre, nous organisons et prenons en charge le déménagement du mobilier vers votre nouveau lieu de résidence.

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.

La prise en charge des frais de déménagement se fera dans la limite d'un transport de 100 km autour du domicile sinistré.

9.3.11. Transmission de messages

À la suite d'un sinistre à votre domicile, si 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.

Nota : Ce service ne permet pas l'usage du PCV.

Le contenu de vos messages, ne saurait, par ailleurs, en aucun cas engager notre responsabilité, et reste soumis à la législation française, notamment pénale et administrative. **Le non-respect de cette législation peut entraîner le refus de communiquer le message.**

9.3.12. Aide-ménagère (réservé à l'assistance en formules Confort et Maxi)

Votre domicile est rendu inhabitable en raison de la survenance d'un sinistre (**hors Bris de glace**) au domicile. Nous organisons et prenons en charge la mise à disposition d'une aide afin de vous aider dans les travaux ménagers à votre domicile après le sinistre et ce dans la limite de 5h maximum, réparties à votre convenance pendant le mois qui suit la date du sinistre (minimum de 2h à la fois).

9.3.13. Garde des enfants de moins de 15 ans (réservé à l'assistance en formules Confort et Maxi)

Votre domicile est rendu inhabitable à la suite d'un sinistre (**hors Bris de glace**), nous organisons et prenons en charge la garde de vos enfants sur votre lieu de relogement, afin que vous puissiez effectuer toutes les démarches inhérentes à votre relogement définitif.

Nous vous envoyons une personne qualifiée du lundi au vendredi entre 8h00 et 19h00, **hors jours fériés**, à raison de 4h par jour minimum et de 10h maximum, et dans un plafond maximum de 3 jours. Elle prendra et quittera ses fonctions en présence d'un parent.

Conditions d'application de cette garantie et permanence des heures de service : le service « Garde des enfants » fonctionne du lundi au vendredi, de 8h00 à 19h00 **hors jours fériés**. Toutefois, vous pouvez nous joindre 24h/24, 7j/7, afin de formuler votre demande.

Délais 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 5h 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 » ne s'applique pas pour convenances personnelles.

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

9.3.14. Transport aller-retour des enfants de moins de 15 ans (réservé à l'assistance en formules Confort et Maxi)

Votre domicile est rendu inhabitable à la suite d'un sinistre (**hors Bris de glace**). Afin que vous puissiez effectuer toutes les démarches inhérentes à votre relogement définitif, et lorsque vous vous trouvez dans l'impossibilité de vous occuper de vos enfants, nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour en train 1^{ère} 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 ».

9.3.15. Accompagnement des enfants de moins de 15 ans (réservé à l'assistance en formules Confort et Maxi)

Votre domicile est rendu inhabitable à la suite d'un sinistre (**hors Bris de glace**). Afin que vous puissiez effectuer toutes les démarches inhérentes à votre relogement définitif, et lorsque vous 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^{ère} 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 ».

9.3.16. Transport et garde d'animaux de compagnie (réservé à l'assistance en formules Confort et Maxi)

Votre domicile est rendu inhabitable à la suite d'un sinistre (**hors Bris de glace**). Si vous n'êtes plus en mesure de vous occuper de votre animal de compagnie (chien ou chat exclusivement), nous organisons et prenons en charge :

- soit la recherche de l'établissement de garde pour animaux (chiens ou chats) le plus proche de votre domicile, dans ce cas, nous organisons et prenons en charge le transport de l'animal jusqu'à cet établissement et participons aux frais de garde à concurrence de 230 € TTC,
- soit le transport de l'animal jusqu'au domicile d'un proche résidant en France métropolitaine ou en principauté de Monaco et à moins de 50km de votre domicile, que vous nous désignez.

Cette prestation est soumise aux conditions de transport, d'accueil et d'hébergement exigées par les prestataires et chenils que nous sollicitons (vaccinations, caution...). Cette prestation est exécutée sous réserve que vous, ou une personne autorisée par vous-même, puissiez accueillir le prestataire sollicité afin de lui confier l'animal.

Pour le transport aérien de votre animal, vous devrez être muni d'une cage prévue à cet effet.

9.3.17. Transfert de fonds (réservé à l'assistance en formules Confort et Maxi)

À la suite d'un sinistre au domicile (**hors Bris de glace**), vous êtes démuné de vos moyens financiers. Nous vous faisons parvenir un transfert de fonds d'un montant maximum de 1 500 € TTC afin que vous puissiez faire face à vos dépenses de première nécessité, aux conditions préalables suivantes :

- soit du versement par un tiers par débit sur carte bancaire de la somme correspondante,
- soit du versement par votre établissement bancaire de la somme correspondante.

Vous signerez un reçu lors de la remise des fonds.

9.3.18. Soutien psychologique en cas d'agression ou vol (réservé à l'assistance en formules Confort et Maxi)

En cas de nécessité, et suite à une agression ou un vol, nous mettons à votre disposition, 24h/24, 7j/7 et 365 jours par an, un service Écoute et Accueil Psychologique vous permettant de contacter par téléphone des psychologues cliniciens.

Le ou les entretien(s) téléphonique(s), mené(s) par des professionnels qui garderont une écoute neutre et attentive, vous permettra de vous confier et de clarifier la situation à laquelle vous êtes confronté suite à cet événement. Les psychologues interviennent dans le strict respect du code de déontologie applicable à la profession de psychologue, et ne s'autorisent en aucun cas à débiter une psychothérapie par téléphone.

Nous assurons l'organisation et la prise en charge de **3 entretiens** téléphoniques.

En fonction de votre situation et de votre attente, un rendez-vous pourra être aménagé afin de rencontrer près de chez vous, un psychologue diplômé d'état choisi par vous parmi 3 noms de praticiens que nous vous aurons communiqués.

Nous assurerons l'organisation de ce rendez-vous.

Le choix du praticien appartient à vous seul et **les frais de cette consultation sont à votre charge.**

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

9.4.1. Mise à disposition d'un véhicule médical

Hors cas d'urgence, 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.

9.4.2. Garde des enfants de moins de 15 ans

En cas d'hospitalisation de plus de 24h suite à blessure ou maladie survenue au domicile, ou en cas de décès d'un des 2 parents bénéficiaires, nous organisons et prenons en charge la venue d'une personne qualifiée dans les mêmes conditions définies à l'article 8.3.13. Vous devrez justifier votre demande par un certificat médical indiquant que la présence d'une personne est nécessaire auprès de l'enfant. Dans tous les cas, nous nous réservons le droit vous réclamer le certificat médical (ou une photocopie).

La garantie « Garde des 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 19h00 et 8h00, ni les dimanches et jours fériés, ni pendant les repos hebdomadaires et congés légaux des parents bénéficiaires.**

9.4.3. 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 2 parents bénéficiaires, nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour en train 1^{ère} 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 ».

9.4.4. Accompagnement des enfants de moins de 15 ans

En cas d'hospitalisation de plus de 24h suite à blessure ou maladie survenue au domicile, ou en cas de décès d'un des 2 parents bénéficiaires, nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour en train 1^{ère} classe ou avion classe économique d'une personne désignée par vos soins depuis son domicile en France, 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 ».

9.4.5. Transport et garde des animaux de compagnie

En cas d'hospitalisation de plus de 24h suite à blessure ou maladie survenue au domicile, ou si vous n'êtes plus en mesure de vous occuper de vos animaux de compagnie, nous organisons le transport de vos animaux de compagnie (chien ou chat) dans les mêmes conditions définies à l'article 8.3.16.

9.5. Assistance dépannage au quotidien

9.5.1. Réparations d'urgence dans les domaines de la plomberie, le chauffage, l'électricité, un bris de glace et la serrurerie à domicile 24h/24

À la suite d'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, le chauffage, l'électricité, la vitrerie ou la serrurerie, 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 :

- pour l'assistance en formule Eco : les frais de déplacement du prestataire et 1h de main d'œuvre **(limité à 3 interventions par an)** avec un plafond par **intervention à hauteur de 100 € TTC maximum ?**

- pour l'assistance en formule Confort et Maxi : les frais de déplacement du prestataire sans limitation de main d'œuvre **(limité à 3 interventions par an)** avec un plafond **par intervention à hauteur de 200 € TTC maximum.**

Vous devez justifier auprès du serrurier de votre qualité d'occupant des lieux.

Le coût des pièces restent à votre charge. Si aucun prestataire ne peut intervenir, nous organisons, avec votre accord, la mise en œuvre des mesures conservatoires ou de sécurité les plus urgentes.

9.5.2. 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, un bris de glace 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.

9.5.3. Dépannage/remorquage du véhicule du bénéficiaire

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

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

9.5.4. Aide aux formalités administratives en cas de déménagement

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

9.5.5. Services à la carte (réservé à l'assistance en formules Confort et Maxi)

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

9.5.6. Information conseil

Sur simple appel téléphonique, de 8h00 à 19h30, **sauf dimanches et jours fériés**, nous nous efforçons de rechercher les informations et renseignements à caractère documentaire destinés à orienter vos démarches dans les domaines suivants :

- famille, mariage, divorce, succession
- habitation, logement, déménagement
- justice
- travail
- impôts, fiscalité
- assurances sociales, allocations, retraites
- consommation, vie privée

- formalités, cartes
- législation routière (contraventions, procès-verbaux...)
- enseignement, formation
- voyages, loisirs
- assurances, responsabilité civile
- services publics, exclusivement d'ordre privé.

Dans tous les cas, ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971.

Il ne peut en aucun cas s'agir de consultations juridiques.

Selon les cas, nous pourrions vous orienter vers les organismes professionnels susceptibles de vous répondre. Nous nous engageons à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations d'assistance téléphoniques. Nous nous efforçons de répondre immédiatement à tout appel mais pouvons être conduit pour certaines demandes à procéder à des recherches entraînant un délai de réponse. Nous serons alors amenés à vous recontacter dans les meilleurs délais, après avoir effectué les recherches nécessaires.

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

9.5.7. Conseil social (réservé à l'assistance en formules Confort et Maxi)

Notre service accompagnement social a pour vocation d'apporter, par téléphone, une assistance technique aux personnes qui rencontrent des difficultés d'ordre familial, professionnel, administratif ou budgétaire. Vous pouvez contacter par téléphone nos assistantes sociales qui se tiennent à votre disposition du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00 pour écouter, analyser la demande, informer, orienter, conseiller, faciliter les démarches administratives, aider à la résolution des difficultés exposées. Nous nous engageons à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations d'assistance par téléphone. Si une réponse ne peut être apportée immédiatement, nous effectuons les recherches nécessaires et rappelons dans les meilleurs délais. Selon les cas, nous vous orienterons vers les catégories d'organismes ou de professionnels susceptibles de vous répondre.

9.6. Exclusions

9.6.1. 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,

- aux 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 en dehors des dates de validité de garantie.

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 dans les parties communes (hors article 8.3.4 - Hébergement suite à un sinistre empêchant un bénéficiaire d'accéder ou vivre à son domicile),
- 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.

9.6.2. 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 8.6.1, sont exclus :

- les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique, de l'exposition à des agents biologiques infectants, de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat, de l'exposition à des agents incapacitants, de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays de domicile,
- les maladies et/ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois précédant toute demande, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,
- les hospitalisations prévues, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant, et leurs conséquences,

- les séjours dans une maison de repos et les frais en découlant,

- les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, ostéopathies, les frais en découlant, et leurs conséquences,

- les bilans de santé concernant un dépistage à titre de prévention, les traitements ou analyses réguliers, et les frais y afférents,

- les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec vous,

- les frais d'annulation de voyage.

9.6.3. 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.

9.7. 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,
- recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la réglementation applicable,
- inexistence ou indisponibilité de moyens techniques ou humains adaptés (y compris refus d'intervention).

9.8. Circonstances exceptionnelles

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

De ce fait, le transport de ces personnes ne pourra être réalisé que sous réserve d'absence de refus du transporteur, et bien évidemment, d'absence d'avis médical défavorable au regard de la santé du bénéficiaire et/ou de l'enfant à naître.

9.9. Conditions et modalités d'application de la notice d'information

9.9.1. Conditions d'application

Notre intervention ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux ou de tous intervenants auxquels nous aurions l'obligation de recourir en vertu de la réglementation applicable.

9.9.2. Titres de transport

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses du présent contrat, vous vous engagez soit à nous réserver le droit d'utiliser les titres de transport que vous détenez soit à nous rembourser les montants dont vous obtiendriez le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ce titre.

9.10. Cadre juridique

9.10.1. 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 habitation (article 1.5.3). 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.

9.10.2. Subrogation

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

9.10.3. 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 donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

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

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont décrites aux articles 2240 à 2246 du Code civil :

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

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

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

9.10.4. 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).

9.10.5. 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 inexacts ou réticentes, vous serez déchu(e) de tout droit aux prestations d'assistance, prévues aux présentes Conditions Générales, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

9.10.6. 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.

9.10.7. Réclamations – Litiges

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

Europ Assistance
Service Remontées Clients
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.

Si vous avez souscrit votre contrat par le biais d'un intermédiaire et que votre demande relève de son devoir de conseil et d'information ou concerne les conditions de commercialisation de votre contrat, votre réclamation doit être exclusivement adressée à cet intermédiaire.

Si le litige persiste après examen de votre demande par notre Service Remontées Clients, vous pourrez saisir le Médiateur par courrier postal ou par internet :

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris cedex 09
<http://www.mediation-assurance.org/>

Vous restez libre de saisir, à tout moment, la juridiction compétente.

9.10.8. Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – ACPR – 4 place de Budapest – 75436 Paris cedex 09.

9.10.9. Protection des données personnelles

Europ Assistance, entreprise régie par le Code des assurances, ayant son siège social au 1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex (ci-après dénommée « l'assureur »), agissant en qualité de responsable de traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel du bénéficiaire ayant pour finalités de :

- gérer les demandes d'assistance et d'assurance,
- organiser des enquêtes de satisfaction auprès des bénéficiaires ayant bénéficié des services d'assistance et d'assurance,
- élaborer des statistiques commerciales et des études actuarielles,
- examiner, accepter, contrôler et surveiller le risque,
- gérer les contentieux potentiels et mettre en œuvre les dispositions légales,
- mettre en œuvre les obligations de vigilance dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et

le financement du terrorisme, les mesures de gel des avoirs, la lutte contre le financement du terrorisme et les sanctions financières, y inclus le déclenchement d'alertes et les déclarations de suspicion,

- mettre en œuvre des mesures visées à la lutte contre la fraude à l'assurance,
- gérer l'enregistrement des conversations téléphoniques avec les salariés de l'assureur ou ceux de ses sous-traitants aux fins de former et évaluer les salariés et améliorer la qualité du service ainsi que pour gérer des contentieux potentiels.

Le bénéficiaire est informé et accepte que ses données personnelles soient traitées pour les finalités précitées. Ce traitement est mis en œuvre en application du contrat.

Les données collectées sont obligatoires. En l'absence de communication de ces données, la gestion des demandes d'assistance et d'assurance du bénéficiaire sera plus difficile voire impossible à gérer.

À cet effet, le bénéficiaire est informé que ses données personnelles sont destinées à l'assureur, responsable de traitement, aux sous-traitants, aux filiales et aux mandataires de l'assureur. En vue de satisfaire aux obligations légales et réglementaires, l'assureur peut être amené à communiquer des informations aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

Les données personnelles du bénéficiaire sont conservées pour une durée variable selon la finalité poursuivie (6 mois pour les enregistrements téléphoniques, 10 ans pour les traitements en lien avec le médical, 5 ans pour les autres traitements), augmentée des durées de conservation obligatoires en matière de comptabilité et de la durée légale de prescription.

Le bénéficiaire est informé et accepte que les données à caractère personnel le concernant soient communiquées à des destinataires, situés dans des pays tiers non membres de l'Union européenne, disposant d'une protection équivalente. Les transferts de données à destination de ces pays tiers sont encadrés par :

- une convention de flux transfrontières établie conformément aux clauses contractuelles types de responsables à sous-traitants émises par la Commission européenne et actuellement en vigueur,
- des contrats d'adhésion des entités de l'assureur aux règles internes conformes à la recommandation 1/2007 du Groupe de travail de l'article 29 sur la demande standard d'approbation des règles d'entreprise contraignantes pour le transfert de données personnelles,
- une convention de flux transfrontières établie conformément au Privacy Shield actuellement en vigueur s'agissant des transferts de données à destination des États-Unis.

Le bénéficiaire peut demander une copie de ces garanties appropriées encadrant les transferts de données à l'une ou l'autre des adresses indiquées ci-dessous.

Ces flux ont pour finalité la gestion des demandes d'assistance et d'assurance. Les catégories de données suivantes sont concernées :

- données relatives à l'identité (notamment : nom, prénoms, sexe, âge, date de naissance, numéro de téléphone, courrier électronique) et à la vie personnelle (notamment : situation familiale, nombre des enfants),
- données de localisation,
- données de santé, y compris le numéro de Sécurité sociale (NIR).

Le bénéficiaire, en sa qualité de personne concernée par le traitement, est informé qu'il dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données, ainsi que d'un droit de limitation du traitement. Il dispose en outre d'un droit d'opposition. Le bénéficiaire a le droit de retirer son consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement avant le retrait de celui-ci. Par ailleurs, il dispose d'un droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données post-mortem.

L'exercice des droits du bénéficiaire s'effectue, auprès du Délégué à la protection des données, par courrier accompagné de la photocopie d'un titre d'identité signé, à l'une ou l'autre des adresses suivantes :

- soit par voie électronique :
protectiondesdonnees@europ-assistance.fr,
- soit par voie postale : Europ Assistance - À l'attention du Délégué à la protection des données - 1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex

Enfin, le bénéficiaire est informé qu'il a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés.

9.10.10. Droit d'opposition des consommateurs au démarchage téléphonique

Europ Assistance informe le bénéficiaire, conformément à la loi 2014-344 du 17 mars 2014, que s'il ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de la part d'un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle préexistante, il peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par courrier postal ou par internet :

SOCIÉTÉ OPPOSETEL - Service Bloctel - 6, rue Nicolas Siret - 10000 Troyes
www.bloctel.gouv.fr

9.10.11. Loi applicable

Les présentes Conditions Générales sont régies par la loi française.

10. Synthèse événements garantis

-

Toutes les garanties et options choisies dont vous bénéficiez sont précisées dans les Conditions Particulières qui vous ont été remises lors de la souscription.

Garanties		Locataire		Propriétaire	
		Éco	Confort	Confort	Maxi
Responsabilité Civile	- Chef de famille ⁽¹⁾ - locataire - du fait des bâtiments - enseignant - piscine	Oui Oui - option Oui si déclarée	Oui Oui - option Oui si déclarée	Oui - Oui option Oui si déclarée	Oui - Oui option Oui si déclarée
Défense Recours		Oui	Oui	Oui	Oui
Catastrophes Naturelles		Oui	Oui	Oui	Oui
Catastrophes Technologiques		Oui	Oui	Oui	Oui
Forces de la nature	Tempête, Grêle, Neige	Oui	Oui	Oui	Oui
Attentats		Oui	Oui	Oui	Oui
Incendie	- Incendie - Dommages ménagers	Oui -	Oui -	Oui -	Oui Oui
Dégâts des eaux	- Canalisations non souterraines et vide sanitaire - Inondations hors catastrophes naturelles - Canalisations enterrées entre le logement et le compteur d'eau	Oui - -	Oui Oui -	Oui Oui -	Oui Oui Oui
Bris de glace	- Vitres - Glaces, marbres, autres produits verriers - Parties vitrées des appareils ménagers et plaques vitrocéramiques	Option - -	Oui Oui -	Oui Oui -	Oui Oui Oui
Vol	- Détériorations immobilières, vol du contenu à l'intérieur du logement - Vol dans les caves et dépendances - Remplacement serrures, clés et télécommandes - Vol voyages et villégiatures ⁽¹⁾	Option - - -	Oui Oui Oui -	Oui Oui Oui -	Oui Oui Oui Oui
Vol mobilier pour les résidences secondaires	- Capital mobilier maxi 6 000 € - Extension capital mobilier	Option Option	Oui Option	Oui Option	Oui Option
Accidents électriques	- Du bâtiment et de ses équipements - Des appareils électriques ou électroniques dans le bâtiment	- Option	- Oui	Oui Oui	Oui Oui
Assistance		Oui	Oui	Oui	Oui
Vandalisme		-	Oui	Oui	Oui
Tous Risques Immobiliers		-	-	Option	Oui
Options					
Piscine, Spa, Jacuzzi	- Responsabilité Civile - Dommage à l'équipement	Oui si déclarée -	Oui si déclarée -	Oui si déclarée Option	Oui si déclarée Option
Énergies renouvelables	- Dommages aux équipements - Perte financière sur revente d'électricité	- -	- -	Oui si déclarées Option	Oui si déclarées Option
Chambres d'hôtes ⁽¹⁾	- Responsabilité civile hébergement touristique - Perte financière	- -	- -	Oui si déclarées Option	Oui si déclarées Option
Cave à vin		Option	Option	Option	Option
Pack Jardin	- Pack 1 - Pack 2	- -	Option Option	Option Option	Option Option
Matériels de loisirs ⁽¹⁾		-	Option	Option	Option
Annulation voyage, événement familial ⁽¹⁾		-	Option	Option	Option
Indemnisation					
Bâtiment Mobilier	- Valeur de reconstruction à neuf sans vétusté - Valeur de remplacement vétusté déduite - Valeur de remplacement à neuf sans vétusté	- Oui -	- - Oui	Oui - Oui	Oui - Oui
Remplacement à Neuf Électroménager	- 5 ans - 10 ans	- -	Option -	Option -	- Option
Remplacement à Neuf Informatique et Audiovisuel	- Informatique 3 ans et Audiovisuel 5 ans - Informatique 5 ans et Audiovisuel 10 ans	- -	Option -	Option -	- Option
Pertes pécuniaires	- Déménagement - Déménagement, contenu congélateur - Déménagement, contenu congélateur, remboursement emprunt immobilier 6 mois - Déménagement, contenu congélateur, remboursement emprunt immobilier 12 mois, surconsommation d'eau	Option - -	- Option -	- Option -	- - Option

(1) Non disponible pour une résidence secondaire

Vous bénéficiez dans le cadre de votre contrat d'assurance habitation « Assur&Détect » du système de prévention décrit ci-dessous. Le nombre de détecteurs, de badges et de télécommandes est calculé en fonction des caractéristiques de votre logement et de la composition de votre famille. Il est indiqué sur vos Conditions Particulières :

Dispositif de prévention

Centrale de gestion tactile

+ Pilotage de l'ensemble du dispositif grâce à une application mobile

Protection vol

Sirène
Badge(s)
Télécommande(s)
Détecteur(s) de mouvement simple
Détecteur(s) de mouvement image
Détecteur(s) d'ouverture
Autocollant alarme

Protection incendie

Détecteur(s) de fumée

Protection inondation

Détecteur(s) d'inondation

En cas de sinistre

Déclarez votre sinistre

par téléphone au

0 970 809 417

(numéro cristal - non surtaxé)

Si besoin d'assistance

appelez-nous au

01 41 21 06 06

24h/24 et 7j/7

(appel non surtaxé, coût selon opérateur)

En cas de problème technique lié au matériel

02 98 34 96 99

contact@arkeasecurite.fr



Suravenir Assurances, entreprise régie par le Code des assurances, Société Anonyme au capital entièrement libéré de 38 265 920 € ayant son siège social situé à 2, rue Vasco de Gama - Saint Herblain, immatriculée au RCS de Nantes sous le n°343 142 659. Société soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 4 place de Budapest - CS 92459- 75436 Paris cedex 09.

Le dispositif de prévention est fourni par Arkéa Sécurité, SA au capital de 6 240 000 € - Siège social : 232, rue du Général Paulet - 29200 Brest - RCS de Brest n° 528 743 859 - www.arkeasecurite.fe. Arkéa Sécurité exerce une activité privée de sécurité et titulaire de l'autorisation administrative d'exercer numéro AUT-029-2115-03-09-20150513729, délivrée par le CNAPS le 09/03/2016. Conformément à l'article L. 621-14 du Code de la sécurité intérieure, l'autorisation d'exercice ne confère aucune prérogative de puissance publique à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient. N° de TVA intracommunautaire : FR95.528.743.859.

La prestation assistance est assurée par Europ Assistance, société anonyme au capital de 35 402 786 €, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 451 366 405, entreprise régie par le Code des assurances dont le siège social est sis 1 promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers.



Avec Ecofolio
tous les papiers
se recyclent.