



ALLIANZ HABITATION

# L'assurance qui s'ajuste à vos besoins, ni plus ni moins

Dispositions générales



# À retenir

Pour **faciliter** votre lecture, les pictos suivants vous **aideront** à repérer les **informations importantes**.



**À retenir**



**Bon à savoir**

## Merci de votre confiance

Pendant toute la durée de vie de votre contrat, les équipes d'Allianz se mobiliseront pour répondre à vos attentes.

Votre contrat se compose de plusieurs documents :

- **Les Dispositions générales** : elles décrivent le contenu des garanties, options et renforts de garanties que nous vous proposons. Elles précisent le fonctionnement de l'indemnisation en cas de sinistre ainsi que la vie de votre contrat.
- **Vos Dispositions particulières** : elles reprennent vos déclarations personnelles. Elles indiquent la date d'effet de vos garanties, et précisent les options, renforts de garanties et franchises que vous avez choisis ainsi que votre cotisation. Elles intègrent également des clauses spécifiques pour adapter le contrat à votre situation. En cas de contradiction, vos Dispositions particulières priment toujours sur les Dispositions générales.
- **L'annexe Individuelle scolaire** si vous avez souscrit cette offre associée, dont mention est faite aux Dispositions particulières.

**1**

## **Vous adaptez votre contrat**

Nous vous proposons :

- Des garanties essentielles pour couvrir vos besoins fondamentaux.
- Des garanties supplémentaires en option :
  - Dix garanties optionnelles pour répondre à vos besoins spécifiques
  - Trois renforts de garanties, pour une meilleure indemnisation
  - Une offre associée pour vos enfants

Vous pouvez vous reporter au tableau récapitulatif des garanties page 6.

**2**

## **Des services pratiques**

Retrouvez le détail de votre contrat dans votre espace client sur [allianz.fr](https://allianz.fr).

Accédez facilement à vos contrats et à des informations pratiques depuis votre application Mon Allianz mobile (téléchargeable sur Apple store ou Play store).

Nous mettons certains documents à votre disposition en ligne grâce au service e-courrier. Dès qu'un nouveau document est disponible, vous êtes averti(e) par e-mails ou SMS.

Vous souhaitez plus d'informations ? Rendez-vous au chapitre « La vie du contrat », paragraphe VIII.8.



# Sommaire

<b>Guide pratique de l'indemnisation</b>	<b>3</b>
<b>Les situations les plus fréquentes</b>	<b>4</b>
<b>Une offre modulable selon vos besoins</b>	<b>6</b>
<b>Les niveaux de garanties</b>	<b>7</b>
<b>Principales définitions</b>	<b>8</b>
<b>Les biens assurés pour les garanties Dommages aux biens</b>	<b>9</b>
I. Votre habitation désignée aux Dispositions particulières de votre contrat	9
II. Le contenu de votre habitation	9
<b>Les garanties</b>	<b>10</b>
I. Les garanties Dommages aux biens	10
II. Les frais complémentaires	16
III. Les garanties Responsabilité civile	16
IV. L'assistance	20
<b>Les options répondant à vos besoins spécifiques</b>	<b>31</b>
I. Dommages électriques	31
II. Solutions panne	31
III. Protection juridique	34
IV. Installations extérieures	40
V. Piscine	41
VI. Énergies renouvelables	43
VII. Assistance voyage	43
<b>Les renforts de garanties</b>	<b>49</b>
I. Remplacement à neuf	49
II. Remboursement d'emprunt	49
III. Pertes pécuniaires	49
<b>Les exclusions générales</b>	<b>50</b>
<b>La vie du contrat</b>	<b>53</b>
I. La conclusion, durée et résiliation du contrat	53
II. Vos déclarations	56
III. Déclaration de vos autres assurances	57
IV. La cotisation	57
V. Comment varient les limites de garanties et votre cotisation ?	57
VI. La prescription	58
VII. Particularités	59
VIII. À noter également	59



<b>Dispositions en cas de sinistre</b> .....	<b>66</b>
I.    Que devez-vous faire en cas de sinistre ?	66
II.   Que se passe-t-il lorsque vos garanties Responsabilité civile sont en jeu ?	67
III.  Comment seront indemnisés les biens assurés ?	67
IV.  Dans quels délais serez-vous indemnisé ?	70
V.    Quels sont nos droits une fois que nous vous avons indemnisé ?	70
<b>L'étendue de vos garanties</b> .....	<b>72</b>
I.    Où s'exercent vos garanties ?	72
II.   Période de garantie	72
III.  Votre assurance en cas de changement de domicile	72
<b>Tableau des montants de garanties et de franchises</b> .....	<b>73</b>
<b>Définition des moyens de protection contre le vol</b> .....	<b>77</b>
<b>Les clauses d'adaptation aux cas particuliers</b> .....	<b>78</b>
<b>Annexe 1 : Fiche d'information relative au fonctionnement des garanties Responsabilité civile dans le temps</b> .....	<b>83</b>
<b>Annexe 2 : Souscription du contrat par internet - Convention de preuve</b> ..	<b>86</b>
<b>Annexe 3 : Souscription du contrat par téléphone puis validation par internet - Convention de preuve</b> .....	<b>87</b>
<b>Annexe 4 : Déclaration de confidentialité d'AWP P&amp;C</b> .....	<b>88</b>
<b>Lexique</b> .....	<b>91</b>



# Guide pratique de l'indemnisation



## La déclaration de sinistre

Vous disposez de 5 jours pour déclarer votre sinistre. Ce délai est porté à 10 jours en cas de catastrophes naturelles, à compter de la parution au journal officiel.

Pour gagner du temps, faites votre déclaration via votre espace client ou via Mon Allianz mobile.

Vous pouvez aussi contacter votre conseiller habituel au numéro qu'il vous a communiqué, ou votre conseiller indemnisation au 0978 978 000 (numéro vert, coût variable selon opérateur, 24h/24 et 7j/7).



En cas de vol ou de vandalisme, vous devez faire votre déclaration dans les 2 jours.



## L'indemnisation

L'indemnisation du contenu de votre habitation est calculée en fonction du montant du capital mobilier que vous avez estimé. Ce montant figure dans vos Dispositions particulières.

**Notre conseil :** apportez le plus grand soin dans l'estimation de votre capital mobilier. En cas de doute concernant les objets de valeur (meubles d'une valeur unitaire de plus de 8 000 euros et bijoux), n'hésitez pas à les faire expertiser.



Le contenu de votre habitation se compose des meubles, vêtements, matériel et objets de valeur. Nous considérons que les animaux en font aussi partie.

Nous vous conseillons de conserver vos factures d'achat en lieu sûr pour pouvoir justifier facilement des pertes subies. Vous pouvez aussi prendre des photos de l'intérieur de votre logement.

Cependant, dans les cas de sinistres sans gravité, vous n'avez pas de justificatifs à fournir : nous évaluons ensemble le montant de votre indemnisation.

Si vous avez fait le choix d'une franchise, nous déduisons cette somme de votre indemnisation. Cette franchise est prévue aux Dispositions particulières de votre contrat. Sachez que pour certains événements particuliers, il existe aussi des franchises spécifiques détaillées au chapitre « Tableau des montants de garanties et de franchises ».



# Les situations les plus fréquentes

Nous vous indemnisons en fonction des dommages subis, selon votre contrat. De plus, l'Assistance vous accompagne dans de nombreuses situations, notamment en cas d'urgence. Appelez l'Assistance au 01 40 25 52 95 (24h/24 et 7j/7) en tout premier lieu avant d'engager le moindre frais. Retrouvez toutes les précisions sur les niveaux de l'option Assistance au chapitre « Les garanties », paragraphe IV.



## Il y a eu le feu chez moi

Nos équipes d'assistance organisent et prennent en charge un hébergement temporaire si votre logement n'est pas habitable. Vous bénéficiez également d'une somme d'argent pour racheter des vêtements et produits de première nécessité.



## Une tempête a détruit mon logement

En cas de fortes intempéries, nos équipes d'assistance organisent et prennent en charge un hébergement temporaire, le bâchage de vos toitures, le déménagement et le stockage de vos meubles, le nettoyage de votre domicile, cela sans avoir à avancer d'argent.



## La foudre a endommagé mes appareils électriques

Suite à un violent orage ou à une surtension sur le réseau électrique, votre téléviseur ne fonctionne plus ou vous avez perdu le contenu de votre congélateur ? Avec l'option Dommages électriques nous vous indemnisons.



## J'ai été cambriolé

Pensez à déposer plainte auprès des services de police ou de gendarmerie et à déclarer votre sinistre dans les 48 heures.

Plus rapide encore : déposez une pré-plainte en ligne à l'adresse suivante :

[www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr/](http://www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr/)

Avec l'Assistance, nous organisons la mise en sécurité de votre logement comme par exemple, son gardiennage et votre retour si vous n'êtes pas sur place.



## J'ai un dégât des eaux

Une fuite de canalisation ou de votre ballon d'eau chaude ? L'Assistance vous permet de bénéficier de l'intervention d'un plombier pour stopper la fuite.

L'assistance prend en charge le déplacement du plombier et la main d'œuvre. Les pièces à changer, en revanche, sont à votre charge.

Nous prenons en charge ces dommages selon les termes et les conditions prévus dans votre contrat.



### Comment suis-je assuré si je cause un dommage en dehors de chez moi ?

La garantie Responsabilité civile vie privée vous protège aussi en-dehors de votre habitation.

Par exemple, vous avez cassé le vase en cristal de votre ami lors d'une fête, votre chien a mordu un voisin ou encore votre enfant a blessé un camarade : nous couvrons les dommages matériels et corporels causés à autrui et nous assurons la défense de vos intérêts si nécessaire.

Retrouvez toutes les informations au chapitre « Les garanties », paragraphe III.4.

### Suis-je assisté si je suis victime d'un accident causé par autrui ?

Si vous êtes mordu par le chien de votre voisin par exemple, nous vous assistons pour exercer un recours amiable ou judiciaire contre le responsable du dommage que vous avez subi. Si un avocat est nécessaire, nous prenons en charge ses honoraires ainsi que les frais éventuels de procédure.

Référez-vous au chapitre « Les garanties », paragraphe III.5.

### À quoi sert l'offre associée « individuelle scolaire » ?

Elle protège votre enfant s'il est victime d'un accident à l'école, lors d'une sortie scolaire, ou pendant ses loisirs. Nous l'indemnisons en fonction de l'importance de ses blessures. En cas d'immobilisation à la maison ou à l'hôpital pendant plus de 15 jours, il peut bénéficier de cours à domicile.

Cette garantie est demandée par l'établissement scolaire, en particulier pour les activités facultatives organisées par l'école : les voyages et les sorties.

### À quoi sert la protection juridique ?

Vous avez un litige avec vos voisins, avec votre bailleur ou votre déménageur ?

Avec l'option Protection juridique nous mettons à votre disposition un service d'informations juridiques.

En cas de litige garanti, nous vous apportons les prestations de juristes spécialisés et d'avocats si nécessaire, et prenons en charge leurs honoraires (voir les conditions et plafond au chapitre « Les options répondant à vos besoins spécifiques », paragraphe III).

### Que dois-je faire si mon habitation évolue ?

Par exemple, vous aménagez un garage, faites construire une véranda ou achetez une œuvre d'art... cela peut avoir une incidence sur votre assurance. Nous vous conseillons de prendre contact avec votre conseiller commercial. Votre indemnisation peut être réduite si vous ne demandez pas l'adaptation de votre contrat.



Toute pièce de plus de 9 m<sup>2</sup> compte pour une pièce principale. Les entrées, couloirs, dégagements, cuisines, offices, sanitaires, buanderies, dressings, chaufferies, et les celliers ne sont pas considérés comme des pièces principales. Une pièce de plus de 40 m<sup>2</sup> compte pour deux pièces.

Pour en savoir plus, retrouvez la définition complète d'une pièce principale dans le lexique, à la fin de ces Dispositions générales.

### Quelles sont les mesures à prendre lorsque je m'absente en hiver ?

Si vous vous absentez pendant plus de 15 jours consécutifs, entre le 15 novembre et le 15 mars, et que votre habitation n'est pas chauffée, vous devez :

- Couper l'eau
- Vidanger les conduites, les réservoirs, les appareils et les installations de chauffage central.

En effet, si vos biens sont endommagés parce que vous n'avez pas pris ces précautions contre le gel, le montant de votre indemnisation sera diminué de 30 % s'il s'agit de votre résidence principale, ou de 50 % s'il s'agit de votre résidence secondaire.





# Une offre modulable selon vos besoins

	Garanties de base, essentielles	Options, au choix	Renforts, au choix	Offre associée, au choix
Incendie	●			
Tempête, neige, grêle	●			
Dégât des eaux	●			
Attentats	●			
Catastrophes naturelles et technologiques	●			
Défense pénale et recours suite à accident	●			
Biens emportés en voyage et villégiature	●			
Responsabilités civiles : Incendie / Dégâts des eaux / Vie privée / Voyages / Fêtes familiales / Propriétaire d'immeuble	●			
Vol et vandalisme <sup>(1)</sup>		●		
Bris des glaces ou d'autres biens <sup>(1)</sup>		●		
Assistance <sup>(1)</sup>		●		
Piscine		●		
Énergies renouvelables		●		
Protection juridique		●		
Solutions panne : électroménager / matériel informatique		●		
Assistance voyage		●		
Dommages électriques		●		
Installations extérieures		●		
Remplacement à neuf			●	
Remboursement d'emprunt			●	
Pertes pécuniaires			●	
Individuelle scolaire				●

(1) Ces garanties comportent plusieurs niveaux. Reportez-vous à la page suivante pour plus de détails.





# Les niveaux de garanties

 <b>Vol et vandalisme</b>  <b>Niveau 1</b> Vol à l'intérieur du domicile et vandalisme  <b>Niveau 2 inclut le niveau 1</b> + Vol à l'extérieur du domicile	 <b>Bris des glaces ou d'autres biens</b>  <b>Niveau 1</b> Bris des glaces  <b>Niveau 2 inclut le niveau 1</b> + Bris d'autres biens	 <b>Assistance</b>  <b>Niveau 1</b> Assistance en cas d'accident au domicile  <b>Niveau 2 inclut le niveau 1</b> + Assistance vie quotidienne (déménagement...)  <b>Niveau 3 inclut les niveaux 1 et 2</b> + Assistance en cas de travaux et diagnostics
---	---	--

Voici quelques exemples pour comprendre l'Assistance :

**Assistance niveau 1 :** en cas de sinistre, nous proposons le gardiennage de votre habitation si vous n'êtes pas sur place, le relogement temporaire, la prise en charge d'un serrurier en cas de perte de clés ou si les clés sont restées à l'intérieur de votre domicile...

**Assistance niveau 2 :** en cas de déménagement, nous proposons l'assistance dans vos démarches administratives et aide ménagère à domicile. Lorsque votre enfant est malade, nous organisons et prenons en charge les frais de garde.

**Assistance niveau 3 :** nous vous mettons en relation avec des artisans si vous souhaitez réaliser des travaux, nous organisons la vérification des devis par un de nos spécialistes, nous prenons en charge vos diagnostics énergiques.

Pour connaître les conditions de ces niveaux d'Assistance, reportez-vous au chapitre « Les garanties », paragraphe IV.



# Principales définitions

## Assuré

### Pour toutes les garanties :

- Désigne le souscripteur ou éventuellement le bénéficiaire de l'assurance.
- Désigne également en cas de colocation, les colocataires du souscripteur s'ils sont désignés au bail de l'habitation assurée.

Dans ce cas les garanties prévues au chapitre « Les garanties » des présentes Dispositions générales, à l'exception du vol et du bris à l'extérieur de l'habitation (niveau 2 de la garantie Vol et vandalisme et de la garantie Bris des glaces ou d'autres biens) ainsi que l'option « Dommages électriques » bénéficient, si elles sont souscrites, à l'ensemble des autres colocataires déclarés dans le bail.

### Pour les garanties Responsabilité civile et Défense pénale et recours suite à accident, il s'agit en plus :

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

## Pièce principale

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

La superficie s'apprécie de murs à murs.

## Sinistre

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

**Pour l'atteinte à l'environnement accidentelle et le préjudice écologique :** constitue un sinistre tout dommage ou ensemble de dommages, engageant votre responsabilité, résultant d'un fait dommageable et ayant donné lieu à une ou plusieurs réclamations.

Le sinistre se rattache à l'année d'assurance au cours de laquelle nous avons ou vous avez reçu la première réclamation.

Retrouver les autres définitions dans le lexique en fin de document.



# Les biens assurés pour les garanties Dommages aux biens

## I. Votre habitation désignée aux Dispositions particulières de votre contrat

C'est-à-dire :

- vos locaux d'habitation et leurs dépendances,
- les installations et aménagements intérieurs de ces locaux,
- les moteurs et les installations électriques situés à l'extérieur de ces locaux, y compris les appareils de climatisation,
- les murs de soutènement de vos locaux d'habitation et de leurs dépendances,
- les escaliers et les terrasses attenants aux locaux d'habitation dès lors que leur structure porteuse est ancrée dans des dés de maçonnerie,
- les antennes et paraboles,
- les clôtures y compris les portes et portails.

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

**Ne sont pas assurés les tuiles solaires, panneaux solaires, y compris photovoltaïques et les éoliennes.**



- **Attention, peuvent être également garantis si mention en est faite aux Dispositions particulières :**
  - les tuiles solaires et panneaux solaires (y compris photovoltaïques) qu'ils soient fixés aux bâtiments ou au sol, les pompes à chaleur, les éoliennes, avec l'option « Énergies renouvelables »,
  - les arbres et certaines installations extérieures telles que fosses septiques, pergolas, serres, courts de tennis avec l'option « Installations extérieures »,
  - les piscines, leurs abris et leurs locaux techniques avec l'option « Piscine »,
- si votre habitation constitue un « Grand Risque », elle ne sera couverte que si mention en est faite aux Dispositions particulières.

## II. Le contenu de votre habitation

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

- les animaux,
- les véhicules motorisés (ex : jouets d'enfants...) dont la vitesse maximale autorisée ne peut pas dépasser 8 km/h, les motoculteurs et tondeuses auto-portées (puissance maximale 20 CV), les robots-tondeuses ainsi que les fauteuils roulants, électriques ou non, des personnes handicapées,
- les objets de valeur,
- les fonds et valeurs.

**Ne sont pas assurés**

- **Les véhicules à moteur** (autres que ceux désignés ci-dessus).
- **Les remorques de plus de 750 kg.**
- **Les caravanes ainsi que leur contenu.**
- **Les marchandises professionnelles.**
- **Les biens appartenant aux locataires ou sous-locataires si vous êtes loueur en meublé.**



# Les garanties

## I. Les garanties Dommages aux biens

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

### 1. Incendie et événements assimilés

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

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

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

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

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

### 2. Tempête, grêle, neige

Nous garantissons les dommages matériels résultant :

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

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

- des avalanches non considérées comme catastrophes naturelles.

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

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

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

- **Les dommages occasionnés par l'action du vent :**
  - **aux abris de jardins dont les éléments porteurs ne sont pas ancrés dans des fondations, soubassements ou des dés de maçonnerie enterrés,**
  - **aux bâtiments non entièrement clos et couverts ainsi qu'à leur contenu** sauf s'il s'agit de garages ou appentis adossés aux locaux d'habitation ou de hangars, dont les éléments porteurs sont ancrés dans des fondations, soubassements ou des dés de maçonnerie enterrés.
- **Les dommages aux clôtures végétales.**
- **Le bris d'éléments vitrés ou en matière plastique remplissant les mêmes fonctions s'il ne résulte pas de la destruction totale ou partielle des bâtiments** (ces dommages font l'objet de la garantie Bris des glaces ou d'autres biens).



### 3. Dégâts des eaux

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

- fuites, ruptures, débordement des canalisations intérieures, d'appareils à effet d'eau (tels que machines à laver le linge, la vaisselle, aquariums...) et de chauffage, de chéneaux et gouttières,
- infiltrations au travers des toitures, ciels vitrés, terrasses et balcons ayant fonction de couverture, des joints d'étanchéité au pourtour des installations sanitaires ou des carrelages,
- infiltrations au travers des murs et des façades.

**Dès survenance d'un sinistre, la garantie sera suspendue de plein droit et elle ne reprendra ses effets que lorsque vous aurez effectué les travaux de réparation et d'étanchéité des murs et façades.**

- débordements ou refoulements des égouts et des conduites souterraines, eaux de ruissellement, même en cas d'orage, des cours, jardins, voies publiques ou privées,
- inondations (débordements de cours d'eau ou d'étendues d'eau) non considérées comme catastrophes naturelles,
- débordements et ruptures de récipients,
- entrées d'eau au travers des portes ou fenêtres pour les seuls dommages causés aux biens appartenant aux voisins,
- gel des canalisations, appareils de chauffage et autres installations de chauffage situés à l'intérieur des locaux assurés. Nous prenons également en charge les dommages causés par le gel à ces canalisations, appareils de chauffage et autres installations de chauffage,
- tout autre événement dont la responsabilité incombe à un tiers identifié contre lequel nous pouvons exercer un recours.

**Nous garantissons également :**

- les dommages causés par les liquides autres que l'eau en cas de rupture des conduites d'approvisionnement ou des cuves de stockage desservant les appareils et installations de chauffage,
- les frais de recherche de fuites ou d'infiltration d'eau, à l'intérieur des locaux assurés.
- les frais de remise en état des biens endommagés par la recherche de fuite si la cause du sinistre est garantie.

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

- **Les frais de réparation** (sauf en cas de gel comme indiqué ci-avant), **de dégorgement, de nettoyage des conduites, robinets, appareils, installations d'eau y compris de chauffage et appareils de chauffage.**
- **Les frais de réparation et de remise en état des toitures, murs** (sauf cloisons intérieures), **façades, chéneaux et gouttières, à moins que ces frais n'aient été engagés suite à des dommages causés par des eaux de ruissellement ou une inondation.**
- **Les dommages causés par l'humidité, la condensation ou la buée** sauf s'ils sont dus à un événement garanti.
- **Les pertes d'eau ou d'autres liquides combustibles.**



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

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

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

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

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

### 4. Vol et vandalisme

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

#### a. Niveau 1

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



#### Nous garantissons également :

- les frais de reconstitution des papiers d'identité (carte d'identité, passeport, permis de conduire) si ceux-ci ont été dérobés pendant le vol,
- les frais de remplacement à l'identique :
  - des clés et des serrures en cas de vol ou de perte des clés de vos locaux d'habitation,
  - des clés et des serrures de votre véhicule dès lors que ces clés sont volées à l'intérieur de votre habitation et que nous assurons votre véhicule,
- le vol dûment prouvé des biens assurés commis par vos employés de maison, **sous réserve qu'une plainte nominative soit déposée à leur encontre et ne soit pas retirée sans notre accord.**

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

- **Dans les dépendances et les vérandas :**
  - les objets de valeur ainsi que les fonds et valeurs,
  - les autres biens lorsque ces dépendances ne comportent pas une porte pleine munie d'un point de condamnation (système de fermeture à clé sauf cadenas, ou système de fermeture électromagnétique).
- **Le vol des animaux vivants.**
- **Les vols et détériorations commis par un membre de votre famille, vos locataires ou sous-locataires, ou avec leur complicité.**
- **La disparition, destruction, détérioration :**
  - des biens déposés dans les locaux communs à plusieurs occupants,
  - survenue en cas d'évacuation de votre habitation ordonnée par les autorités ou nécessitée par des faits de guerre ou de troubles civils, ou en cas d'occupation depuis plus de 6 mois des locaux par des personnes non autorisées par vous.
- **Les vols résultant d'une négligence manifeste de votre part ou de tout autre occupant habituel des locaux assurés (non-verrouillage d'une porte d'accès de l'habitation, clés laissées sur la porte, sous le paillason, dans la boîte aux lettres, dans un pot de fleur, ou dans tout autre endroit accessible à un tiers, absence de changement de serrures en cas de vol ou de perte de clés).**

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

- **Circonstances de la tentative de vol ou du vol**

Vous devez établir par tous moyens les circonstances de la tentative de vol ou du vol.

- **Occupation de votre habitation**

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



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

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

- **Mesures de protection et de prévention de votre habitation**

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



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

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

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

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



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



## b. Niveau 2

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

- les appareils électriques et électroniques (y compris le matériel informatique, audiovisuel, photographique, téléphonique et multimédia),
- le matériel de sports et de loisirs,
- les effets personnels,
- les fonds et valeurs,
- les bagages et leur contenu.



### Attention :

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

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

- **La perte ou la disparition inexpliquée.**
- **Les objets de valeur.**
- **Les biens entreposés dans un local collectif.**
- **Le vol des vélos sur la voie publique en cas d'absence de dispositif antivol reliant le cadre et la roue arrière à un point fixe.**
- **Les véhicules terrestres à moteur ainsi que leurs équipements et accessoires, prévus ou non au catalogue du constructeur.**
- **Les remorques et les caravanes.**
- **Les frais de renouvellement des moyens de paiement.**
- **La reconstitution des fichiers informatiques présents dans le matériel volé.**
- **Les fonds, valeurs et biens acquis et/ou transportés à titre professionnel.**

## 5. Bris des glaces ou d'autres biens

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

### a. Niveau 1

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

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

Notre garantie est étendue aux produits verriers des appareils électroménagers et des inserts.

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

Si vous êtes locataire, cette garantie couvre également les biens listés ci-dessus, qui vous appartiennent ou qui vous sont donnés en location.

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

- **Les appareils audiovisuels et multimédia qui sont assurables en choisissant le niveau 2.**
- **Les dommages survenus au cours de tous travaux (sauf de simple nettoyage), de pose, dépose ou de transport.**
- **Les dommages d'ordre esthétique tels que rayures, éraflures, écailllements ou défauts d'aspect.**
- **Les biens pouvant être couverts au titre des options « Piscine », « Installations extérieures » et « Énergies renouvelables ».**





## b. Niveau 2

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

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

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



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

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

- **Les dommages résultant :**
  - d'une utilisation des biens non conforme aux prescriptions du fabricant,
  - d'un défaut de conception ou de fabrication, d'un bris mécanique ou d'une panne mécanique,
  - de l'usure, de l'oxydation, de la corrosion ou de la rouille.
- **Les dommages entrant dans le cadre de la garantie légale ou contractuelle du constructeur, vendeur, monteur, ou d'un contrat d'entretien ou de maintenance complète que vous avez souscrit.**
- **Les dommages causés aux biens suivants :**
  - bibelots et autres objets d'ornement,
  - objets de valeur,
  - jouets d'enfants, tondeuses et motoculteurs, embarcations de toute nature (y compris planches à voile), appareils de navigation aérienne (y compris drones, aéromodèles et deltaplanes),
  - véhicules terrestres à moteur ainsi que leurs équipements,
  - remorques et caravanes,
  - biens réalisés à partir de fibres textiles, de tissage ou de tressage,
  - mécanismes de fonctionnement des appareils sanitaires et systèmes de robinetterie ou d'écoulement,
  - bouteilles de vin et autres spiritueux,
  - objets fragiles ou cassants (poteries, verrerie...) transportés dans des bagages ou colis.
- **Les dommages causés au contenu de l'aquarium (plantes, poissons et autres animaux).**
- **La reconstitution des fichiers informatiques endommagés.**

**Peut être également garanti le bris accidentel :**

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

## 6. Attentats (article L126-2 du Code des assurances)

Nous garantissons :

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

Cette garantie vous est automatiquement accordée si vous avez souscrit la garantie Incendie pour des biens situés sur le territoire national.

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

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



- **dans les conditions et limites prévues pour chaque garantie**, les dommages matériels directs subis par les biens assurés et résultant d'émeutes, de mouvements populaires ou d'un acte de sabotage.

## 7. Catastrophes naturelles (articles L125-1 à L125-6 du Code des assurances)

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

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

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

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

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

Cette garantie vous est automatiquement accordée si vous avez souscrit une garantie Dommages pour des biens situés en France. Elle s'exerce dans les mêmes conditions et limites que celles prévues par ces garanties.

### Franchise

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

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

**Pour les biens à usage d'habitation et les autres biens à usage non professionnel**, le montant de la franchise est fixé à 380 €, sauf en ce qui concerne les dommages imputables aux mouvements de terrain différentiels consécutifs à la sécheresse et/ou à la réhydratation des sols, pour lesquels le montant de la franchise est fixé à 1 520 €.

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

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

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

**En cas de modifications législatives ou réglementaires, les dispositions décrites ci-dessus seraient modifiées d'office dès l'entrée en vigueur de ces textes.**

## 8. Catastrophes technologiques (articles L128-1 à L128-4 du Code des assurances)

Nous garantissons la réparation pécuniaire des dommages causés aux biens assurés résultant de l'état de catastrophe technologique conformément à la loi et dans les limites de l'obligation d'assurance instaurée par les articles L128-1 et suivants du Code des assurances.

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

Cette garantie vous est automatiquement accordée si vous avez souscrit la garantie Incendie ou tous autres garanties Dommages pour des biens à usage d'habitation ou placés dans des locaux à usage d'habitation situés en France.

## 9. Biens emportés en voyages-villégiature

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

**Ce qui n'est pas garanti :**

**Les objets de valeur et les fonds et valeurs.**



## II. Les frais complémentaires

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

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

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

- les honoraires de l'architecte reconstruteur,
- la perte d'usage,
- si vous êtes propriétaire occupant partiel et/ou loueur en meublé non professionnel : les pertes de loyers, c'est-à-dire le montant des loyers réellement dus dont vous vous trouvez privé pour le temps nécessaire, d'après notre expert, à la remise en état des locaux sinistrés,

**Cette garantie ne s'applique pas aux locaux vacants au moment du sinistre, ni au défaut de location ou d'occupation après achèvement des travaux de remise en état.**

- les frais nécessités par la remise en état des lieux en conformité avec la législation et la réglementation en matière de construction,
- la cotisation « Dommages Ouvrage ».

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

**Les frais de décontamination des déblais, leur confinement ainsi que les frais nécessaires à ces opérations, en cas de sinistre indemnisé au titre de la garantie Attentats prévue au chapitre « Les garanties », paragraphe I.6.**

## III. Les garanties Responsabilité civile

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

### 1. Responsabilité civile incendie et/ou dégâts des eaux

Nous vous garantissons **contre les conséquences pécuniaires de la Responsabilité civile** que vous pouvez encourir en raison :

- de dommages matériels et de pertes pécuniaires consécutives causés :
  - au propriétaire des locaux si vous êtes locataire ou occupant à titre gratuit (vos risques locatifs),
  - au locataire, si vous donnez en location en tant que propriétaire tout ou partie de vos locaux,
  - aux voisins et aux tiers (y compris les colocataires ou les copropriétaires),
- d'une atteinte à l'environnement accidentelle en cas de dommages corporels, matériels et de pertes consécutives causés à autrui,
- d'un préjudice écologique accidentel,

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

### 2. Responsabilité civile séjours/voyages/fête familiale

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

- au propriétaire des locaux,
  - aux voisins et aux tiers y compris les colocataires,
- lorsque les dommages résultent d'un événement couvert au titre des garanties Incendie et événements assimilés, Dégâts des eaux et Bris des glaces ou d'autres biens (si vous les avez souscrites) survenu :
- soit dans un lieu d'habitation dont vous êtes locataire ou occupant à titre gratuit pour moins **de 3 mois consécutifs**,
  - ou soit dans une salle que vous louez et occupez dans la limite de 96 heures à l'occasion d'une fête familiale ou privée.

### 3. Responsabilité civile propriétaire d'immeuble

Nous vous garantissons contre les conséquences pécuniaires de la Responsabilité civile que vous pouvez encourir en raison des dommages corporels, matériels et des pertes pécuniaires consécutives causés à autrui y compris à vos



locataires ou autres occupants, par un accident provenant de l'habitation assurée (y compris les aménagements et installations immobiliers), des préposés attachés à l'immeuble, de ses cours, jardins, parkings, arbres et plantations, piscine.

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

Nous garantissons également votre Responsabilité civile par suite :

- de dommages corporels causés par un incendie, une explosion ou l'action des eaux,
- d'intoxications dues à des gaz ou fumées,
- de dommages causés par vos monuments funéraires.
- d'une atteinte à l'environnement d'origine accidentelle en cas de dommages corporels, matériels et pertes consécutives causés à autrui,
- d'un préjudice écologique accidentel,

lorsque ces dommages et préjudice résultent du fait de l'habitation assurée, du fait de vos préposés attachés à l'immeuble, parkings, piscine.

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

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

- **Les dommages matériels, les pertes pécuniaires consécutives et le préjudice écologique causés par un incendie, une explosion ou l'action des eaux survenus dans l'immeuble assuré** (ces dommages font l'objet de la garantie Responsabilité civile incendie et/ou dégâts des eaux).
- **Les dommages :**
  - **subis par tous biens dont vous êtes propriétaire ou qui sont en votre possession en tant que locataire, dépositaire ou emprunteur,**
  - **survenant à l'occasion de l'exécution du contrat de raccordement, d'accès et d'exploitation du réseau basse tension lorsque votre habitation est équipée d'une installation de production d'électricité** (ces dommages font l'objet de l'option « Énergies renouvelables »),
  - **résultant de rupture de barrage et/ou de retenue d'eau** (ces dommages font l'objet de la clause d'adaptation 17).
- **Les atteintes à l'environnement :**
  - **non accidentelles,**

**ou**

  - **provenant du mauvais état, de l'insuffisance ou de l'entretien défectueux de vos installations dès lors que ce mauvais état, cette insuffisance ou cet entretien défectueux était connu de vous ou ne pouvait en être ignoré avant la réalisation des dommages.**
- **Toutes condamnations pécuniaires infligées à titre de sanction d'un comportement fautif particulier de votre part et qui ne constitueraient pas la réparation directe de dommages corporels, matériels ou pertes pécuniaires y compris les amendes, astreintes, redevances, clauses pénales, dommages-intérêts punitifs ou exemplaires.**
- **Les dommages résultant de la production, par tout appareil ou équipement, de champs électriques ou magnétiques, ou de rayonnements électromagnétiques.**

## **4. Responsabilité civile vie privée**

### **a. Les préjudices causés à autrui**

**Nous garantissons :**

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

**Ces dommages peuvent être causés :**

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

Notre garantie est également étendue :

- aux dommages causés :
  - à l'occasion de la garde d'enfants pratiquée à titre occasionnel par vos enfants (baby-sitting),



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

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

- remboursement de la cotisation complémentaire prévue à l'article L452-2 du Code de la Sécurité sociale,
- remboursement ou règlement des indemnités complémentaires versées ou dues à la victime en réparation de tous les préjudices corporels subis,
- remboursement ou règlement des indemnités complémentaires versées ou dues à tous les ayants droit de la victime, dirigée contre vous par l'une et / ou l'autre des personnes suivantes :
- la Sécurité sociale ou tout autre organisme de protection sociale obligatoire,
- votre employé victime,
- ses ayants droit,
- le cas échéant, son employeur ayant placé temporairement le préposé victime sous vos ordres.

– **par les biens mobiliers.**

Notre garantie est également étendue :

- aux dommages causés :
  - par les véhicules motorisés (ex. : jouets d'enfants...) dont la vitesse ne peut pas dépasser 8 km/h et les fauteuils roulants électriques ou non des personnes handicapées,
  - par les drones de loisir dont le poids n'excède pas 800 grammes ou par les aéronefs de loisir de classe A, utilisés dans les zones autorisées et dans le respect de la réglementation en vigueur.
  - par les motoculteurs et tondeuses autoportées d'une puissance maximale de 20 CV,
  - par un véhicule terrestre à moteur dont aucun assuré au titre du contrat, même mineur, n'est propriétaire, locataire, gardien, détenteur et résultant de son utilisation à votre insu par un enfant mineur assuré ou par un préposé.

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

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

– **par les animaux dont vous êtes propriétaire ou gardien.**

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

– **en raison d'une atteinte à l'environnement accidentelle.**



**Limitation de garantie lorsque vous êtes solidairement responsable :**

**Lorsque votre responsabilité est engagée solidairement ou « in solidum », nous ne garantissons à l'égard des tiers que les conséquences de votre propre part de responsabilité dans vos rapports avec le ou les co-obligés quand celle-ci est déterminée ou les conséquences pécuniaires de votre responsabilité à part égale avec le ou les co-obligés lorsque votre part n'est pas déterminée.**

## **b. Le préjudice écologique**

Nous garantissons les conséquences pécuniaires de la Responsabilité civile que vous pouvez encourir dans le cadre de votre vie privée en raison d'un préjudice écologique accidentel.

## **c. La défense de vos intérêts civils**

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

Nous pouvons également, si vous le souhaitez :

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



**Ce qui n'est pas garanti au titre de la Responsabilité civile vie privée, en plus des exclusions générales :**

- **Les dommages causés à l'occasion de vos activités professionnelles ou de vos fonctions publiques et syndicales, ainsi que toute activité rémunérée** (sauf le cas du baby-sitting indiqué ci-avant).
- **Les dommages causés à l'habitation assurée ainsi qu'à tous les biens, objets ou animaux :**
  - **dont vous êtes propriétaire ou dont vous avez la garde** (à l'exception des objets loués tels que prévus ci-avant),
  - **que vous avez vendus, lorsqu'ils engagent votre responsabilité en tant que vendeur.**
- **Les dommages résultant :**
  - **de la pratique de la chasse** (sauf sous-marine), **de sports aériens ainsi que de tout sport à titre professionnel,**
  - **de votre participation à toutes épreuves, courses ou compétitions sportives (ainsi qu'à leurs essais préparatoires) nécessitant une autorisation administrative et/ou soumises à l'obligation d'assurance légale.**
- **Les dommages causés par les chevaux (ou animaux de race équine), les animaux sauvages même domestiqués, ou les chiens de catégorie 1 ou 2 tels que définis à l'article 211-12 du Code rural, dont vous avez la propriété ou la garde** (ces dommages font l'objet des clauses d'adaptation 12, 13 et 14).
- **Les dommages causés par :**
  - **les appareils ou engins de navigation aérienne** (à l'exception des drones et aéromodèles de loisirs tels que prévus ci-avant),
  - **les bateaux à moteur ainsi que tout autre engin nautique d'une puissance réelle supérieure à 6 CV, les bateaux à voile de plus de 5,50 m de long.**
- **Les dommages, en et hors circulation, dans la réalisation desquels est impliqué :**
  - **un véhicule terrestre à moteur** (sauf en cas de prise à l'insu par un enfant mineur assuré ou un préposé d'un véhicule dont aucun assuré au titre du contrat, même mineur n'est propriétaire, locataire, détenteur ou gardien),
  - **tout appareil terrestre attelé à ce véhicule,**
  - **une remorque ou une caravane.**
- **Votre Responsabilité civile de propriétaire ou copropriétaire de biens immobiliers** (fait l'objet de la garantie Responsabilité civile propriétaire d'immeuble).
- **Les dommages matériels, les pertes pécuniaires consécutives et le préjudice écologique causés par un incendie, une explosion ou l'action des eaux survenus dans les locaux dont vous êtes propriétaire, locataire ou occupant à titre quelconque** (ces dommages font l'objet de la garantie Responsabilité civile incendie et/ou dégâts des eaux).
- **Les dommages résultant du non-respect des dispositions du Code du travail prévues aux articles L1132-1 à L1132-4 (discriminations), L1152-1 à L1153-6 (harcèlement), L1142-1 à L1142-6 (égalité professionnelle entre les femmes et les hommes).**
- **Les recours exercés à titre de sanction par la Sécurité sociale pour infractions aux dispositions des articles L471-1, L244-8 et L374-1 du Code de la Sécurité sociale ainsi que les sommes réclamées au titre des articles L242-7 et L412-3 du même Code.**
- **Les dommages résultant de votre responsabilité sociétale en matière de droits de l'Homme, de protection de l'environnement ou de bien-être animal.**
- **Le préjudice écologique causé directement ou indirectement par des produits phytosanitaires.**

## 5. Défense pénale et recours suite à accident

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

**Allianz IARD**

**TSA 71016**

**92076 Paris La Défense Cedex**

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

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

Cette garantie vous est automatiquement acquise avec vos garanties Responsabilité civile propriétaire d'immeuble et Responsabilité civile vie privée.



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

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

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

- **Des dommages matériels causés à vos biens en cas de litiges vous opposant à un professionnel ou à un particulier avec lequel vous avez contracté.**
- **Des dommages subis à l'occasion de l'utilisation, y compris en tant que passager, d'un véhicule terrestre à moteur soumis à l'obligation d'assurance automobile.**

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

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

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

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

#### **Conditions d'application de votre garantie Défense pénale et recours suite à accident**

Si l'assistance d'un avocat (ou toute personne qualifiée par la législation en vigueur) est nécessaire, vous avez la liberté de le choisir (y compris en cas de conflits d'intérêt) ; si vous le souhaitez, nous pouvons vous mettre en relation avec un avocat que nous connaissons, sur demande écrite de votre part. Vous disposez de la direction du procès, conseillé par l'avocat qui vous assiste et vous représente.

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

Cette prise en charge se fait après que nous ayons reçu la décision de justice ainsi que la facture d'honoraires que vous avez acquittée.

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

En vertu des dispositions de l'article L127-4 du Code des assurances, en cas de désaccord entre vous et nous au sujet des mesures à prendre pour régler le litige, cette difficulté peut être soumise à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord par les parties ou, à défaut, par le président du Tribunal judiciaire statuant selon la procédure accélérée au fond.

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

Toutefois, le président du Tribunal judiciaire statuant selon la procédure accélérée au fond, peut en décider autrement si vous avez mis en œuvre cette faculté dans des conditions abusives.

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

## **IV. L'assistance**

Pour l'application des présentes prestations nous entendons par :

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

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

**Domicile :** le lieu de votre habitation principale ou secondaire en France métropolitaine ou à Monaco, indiqué aux Dispositions particulières.

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





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

**Intempéries :** événements climatiques ou résultant d'un événement climatique tels que la tempête, l'inondation, la grêle, la coulée de boue, l'avalanche, l'action du poids de la neige tombée directement sur le domicile ou ses dépendances.

#### Ce qui n'est pas garanti :

**Le gel, la sécheresse.**

L'événement doit rendre inhabitable ou inaccessible votre domicile.

S'il s'agit d'une tempête, d'une chute de grêle ou de l'action du poids de la neige tombée directement sur le domicile ou ses dépendances, ces événements doivent survenir dans la commune où se situe le domicile et avoir une intensité telle qu'ils détruisent, brisent ou endommagent un certain nombre de bâtiments de bonne construction dans cette commune ou les communes avoisinantes.

#### Sont exclus :

- **L'action du poids de neige non tombée directement sur le domicile ou ses dépendance.**
- **Le gel, la sécheresse.**

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

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

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

**Nous :** AWP France SAS ou dénommée sous le nom commercial « Allianz Assistance ».

**Prestataire :** prestataire de services professionnel référencé par Allianz Assistance.

**Sinistre :** événement ouvrant droit à l'une des garanties souscrites (tempête, grêle, neige, dégâts des eaux, vol et vandalisme, bris des glaces ou d'autres biens, incendie et événements assimilés, catastrophes naturelles) tels que définis dans les Dispositions générales, et ayant entraîné des dommages de nature à mettre en œuvre nos prestations.

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

Les prestations d'assistance souscrites par Allianz IARD auprès d'**AWP P&C** (SA au capital de 17 287 285,00 € – 519 490 080 RCS Bobigny – Siège social : 7 rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen - Entreprise régie par le Code des assurances) sont mises en œuvre par **AWP France SAS** (SAS au capital de 7 584 076,86 € - 490 381 753 RCS Bobigny - Siège social : 7 rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen - Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669 - [www.orias.fr](http://www.orias.fr)), ci-après désignée sous le nom commercial « Allianz Assistance ».

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

**Nous intervenons dans les cas et conditions exposés ci-après et selon le niveau de prestations que vous avez choisi aux Dispositions particulières.**



**Pour bénéficier des prestations, il est impératif de nous contacter préalablement.**

#### **Vous pouvez nous joindre par téléphone sur ligne dédiée**

<b>de France métropolitaine</b>	au 01 40 25 52 95 (n° non surtaxé)
<b>à partir de l'étranger</b>	au 00 33(1) 40 25 52 95.
<b>Accès sourds et malentendants</b>	<a href="https://accessibilite.votreassistance.fr">https://accessibilite.votreassistance.fr</a> (24h/24)

**Tous les frais engagés sans accord préalable ne pourront être pris en charge.**

### **a. Niveau 1**

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

##### **Dans tous les cas**

Téléphonez-nous et si la situation est urgente, vous pourrez bénéficier des prestations suivantes :

##### **– Retour prématuré**

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

- Votre retour jusqu'à votre domicile par le moyen le plus approprié. Votre retour pourra également s'effectuer par véhicule de location de catégorie A ou B, que nous vous fournirons, pour une durée maximum de 24 heures.



- Votre transport pour poursuivre votre séjour ou ramener le véhicule et les autres passagers éventuellement restés sur le lieu de séjour initial lorsqu'aucun des passagers présents ne peut conduire le véhicule.
- **Préservation du domicile sinistré**  
**Si, à la suite d'un sinistre garanti, votre habitation ne présente plus les conditions de fermeture ou de sécurité requises, nous mettons en place à votre demande les prestations ci-après :**
  - Le gardiennage de votre habitation sinistrée par un agent de sécurité lorsque vous n'êtes pas sur place ou que vous êtes dans l'incapacité de demeurer sur les lieux.  
 Nous organisons le gardiennage et le prenons en charge pendant une durée maximum de 48 heures consécutives suivant la survenance du sinistre.
  - La mise à disposition d'un véhicule de location de type « utilitaire » se conduisant avec un permis B, **dans la limite de 310 € TTC** pour déplacer temporairement le mobilier et les objets restés dans l'habitation sinistrée.
  - Le nettoyage du domicile sinistré par une entreprise de nettoyage spécialisée, **dans la limite de 750 € TTC.**
- **Assistance au relogement temporaire d'urgence**  
 C'est-à-dire :
  - Votre hébergement et celui des personnes vivant habituellement sous votre toit dans un hôtel des environs, **dans la limite de 80 € TTC par nuit et par personne, et dans la limite totale de 400 € TTC par bénéficiaire. Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation ci-dessous « Transfert du bénéficiaire ».**
  - Votre transfert et celui des personnes vivant habituellement sous votre toit jusque chez un proche résidant en France métropolitaine, Andorre ou Monaco, et leur retour au domicile. **Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation ci-dessous « Hébergement du bénéficiaire à l'hôtel ».**
  - Remboursement, sur présentation des factures originales d'achat, de vos effets personnels de première nécessité et ceux de votre famille, **dans la limite de 1 200 € TTC par foyer**, achetés en remplacement de ceux détruits lors du sinistre. Cette prestation n'est due que lorsque tous les effets personnels de même nature présents au domicile ont été altérés ou détruits en intégralité du fait du sinistre.
  - Une avance complémentaire afin de vous permettre de faire face aux premières dépenses urgentes **dans la limite de 800 € TTC**, remboursable dans les 3 mois suivant le sinistre. Passé ce délai, nous serons en droit d'exiger, outre le montant de l'avance consentie, les frais et les intérêts légaux. Cette avance est subordonnée à l'établissement d'un formulaire de reconnaissance de dette.
  - Votre déménagement vers votre nouveau domicile.  
 La prise en charge de cette prestation, à condition que le déménagement intervienne dans les 60 jours qui suivent le sinistre, est limitée au coût d'un déménagement dans un rayon de 50 km de l'habitation sinistrée.  
**L'assurance qui couvre les biens et les effets personnels du bénéficiaire pendant le déménagement reste à la charge du bénéficiaire.**  
**Le délai pour la mise en œuvre de cette prestation est de 72 heures ouvrées minimum à compter de la demande.**

### **Prestations complémentaires en cas d'intempéries ou d'incendie détruisant intégralement votre domicile**

En cas d'intempéries ou d'incendie détruisant intégralement votre domicile, vous pourrez également bénéficier des prestations suivantes :

- **Assistance complémentaire au relogement temporaire d'urgence**
  - Prise en charge de votre séjour à l'hôtel (à moins de 100 km de votre domicile) **jusqu'à 80 € TTC par nuit et par bénéficiaire, dans la limite de 30 nuits consécutives** par bénéficiaire ainsi que les frais de déplacement engagés (taxi, train) pour vous rendre à l'hôtel lors de votre installation temporaire et si vous ne pouvez pas vous déplacer avec votre véhicule.  
**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Assistance au relogement temporaire » ci-dessus.**
  - **Vos frais de repas** (remboursement sur présentation de justificatifs originaux), à concurrence de **30 € TTC par bénéficiaire et par jour dans la limite de 120 € TTC par jour pour l'ensemble des bénéficiaires. Le remboursement est limité à la durée du relogement d'urgence (30 jours maximum).**
- **Accompagnement au quotidien**
  - **Organisation et prise en charge de vos frais de vie** que vous choisissiez parmi les prestations suivantes : aide ménagère, garde d'enfants, cours à domicile, collecte et livraison de linge repassé. L'enveloppe d'un montant de **300 € TTC** est utilisée dans les 30 jours suivant votre premier appel. Le délai pour la mise en œuvre de cette prestation est au minimum d'une demi-journée ouvrée à compter de votre demande. Le coût de chaque service utilisé vient en déduction du montant de l'enveloppe disponible.  
 Lorsque vous avez utilisé la totalité du montant de l'enveloppe ou qu'aucune nouvelle prestation ne peut plus être mise en place du fait d'un solde insuffisant, nous pouvons vous communiquer les coordonnées de prestataires.  
**Le coût des services alors proposés reste à votre charge.**  
**Cette prestation est mise en œuvre uniquement pendant la durée du relogement d'urgence (30 jours maximum).**
  - En cas d'hébergement d'urgence à plus de 10 km de votre domicile, **organisation et prise en charge des solutions de mobilité** que vous choisissiez parmi les prestations suivantes : véhicule de location de catégorie B maximum, taxi, train, autocar. Vous disposez d'une enveloppe de **200 € TTC maximum**. Le coût de chaque service utilisé vient en



déduction du montant de l'enveloppe disponible. Lorsque vous avez utilisé la totalité du montant de l'enveloppe ou qu'aucune nouvelle prestation ne peut plus être mise en place du fait d'un solde insuffisant, nous pouvons vous communiquer les coordonnées de prestataires. **Le coût des services alors proposés reste à votre charge. Cette prestation est mise en œuvre uniquement pendant la durée du relogement d'urgence (30 jours maximum).**

### Prestations spécifiques en cas d'intempéries

En cas d'intempéries, nous organisons et prenons en charge aussi :

#### – Préservation du domicile sinistré

- L'intervention d'un prestataire pour procéder au bâchage de la toiture endommagée du domicile à concurrence de **750 € TTC maximum. Cette prestation est limitée à une intervention par intempérie.**
- L'intervention d'un prestataire pour procéder au pompage de l'eau présente dans le domicile suite à la décrue et si l'intervention des pouvoirs publics (Pompiers) n'est pas nécessaire, à concurrence de **600 € TTC maximum. Cette prestation est limitée à une intervention par intempérie.**
- Le déménagement et réaménagement des biens meubles :
  - Soit la location d'un véhicule utilitaire (permis B) **jusqu'à 350 € TTC maximum** afin de vous permettre de déménager les biens restés dans votre domicile. Vous devez remplir les conditions habituelles demandées par les loueurs.
  - Soit, à concurrence de **1 500 € TTC maximum**, l'intervention d'une entreprise de déménagement pour procéder au transfert provisoire des biens vers un autre lieu que vous aurez désigné. **L'assurance qui couvre les objets et meubles pendant le déménagement reste à votre charge. Cette prestation est limitée à 2 interventions par intempérie et n'est pas cumulable avec la prestation « Préservation du domicile sinistré » ci-dessus.**
- Le stockage des biens meubles transportés pendant 30 jours consécutifs à concurrence de **500 € TTC maximum, Cette prestation est limitée à une intervention par intempérie. L'assurance qui couvre les objets et meubles stockés reste à votre la charge.**

#### – Nettoyage du domicile

- L'intervention d'un prestataire pour procéder au nettoyage **du domicile, du garage et des dépendances** par une entreprise spécialisée, à concurrence de **1 500 € TTC maximum. Cette prestation est limitée à une intervention par intempérie. Le délai pour la mise en œuvre de cette prestation est de 72 (soixante-douze) heures ouvrées minimum à compter de la demande.**  
**En cas d'inondation, la prestation ne peut être mise en place que lorsque la décrue est effectuée.**
- L'intervention d'un prestataire pour procéder au ramassage et le transport des encombrants présents à l'intérieur et à l'extérieur du domicile, à concurrence de **1 000 € TTC maximum. Cette prestation est limitée à une intervention par intempérie. Le délai pour la mise en œuvre de cette prestation est de 72 (soixante-douze) heures ouvrées minimum à compter de la demande.**  
**En cas d'inondation, la prestation ne peut être mise en place que lorsque la décrue est effectuée.**

### En cas d'accident au domicile

Nous mettons à votre disposition les services ci-après :

- La garde au domicile de vos enfants ou petits-enfants de moins de 15 ans dans la limite des disponibilités locales, pour un maximum de 2 jours. Chaque prestation dure au minimum 4 heures incluant le temps de parcours jusqu'à votre logement temporaire, et peut être fournie entre 8h00 et 19h00 du lundi au samedi, hors jours fériés.  
La prestation est assurée par un professionnel agréé.
- Sa mission consiste à garder l'enfant, préparer ses repas et lui apporter les soins quotidiens. **Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Transfert des enfants ou petits-enfants ».**
- La conduite de votre enfant à l'école si aucun proche ne peut l'assurer.  
Le transport est organisé par taxi et pris en charge **à hauteur de 450 € TTC maximum** par événement. Nous prenons également en charge le transport en taxi de l'enfant pour ses activités extrascolaires **à concurrence de 75 € TTC.**
- Le transfert de vos enfants ou petits-enfants à charge de moins de 15 ans chez un proche : voyage aller et retour jusque chez un proche que vous avez désigné résidant en France métropolitaine, Andorre ou Monaco, avec, si nécessaire, accompagnement par un proche désigné par vous ou par nous.
- La présence d'un proche au domicile : voyage aller et retour d'un proche ou d'une personne que vous avez désignée, résidant en France métropolitaine, Andorre ou Monaco, pour s'occuper de vos enfants ou petits-enfants de moins de 15 ans.  
**Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Transfert des enfants ou petits-enfants chez un proche » et « Garde au domicile des enfants ou petits-enfants ».**
- Le retour d'un proche résidant en France métropolitaine, Andorre ou Monaco, par le moyen le plus approprié, pour vous héberger ainsi que les personnes vivant habituellement sous votre toit.  
Ce retour pourra également s'effectuer par véhicule de location de catégorie A ou B, que nous vous fournirons pour une durée maximum de 24 heures.



- La garde de vos animaux de compagnie chiens et chats,
  - soit chez un proche que vous avez désigné, résidant en France métropolitaine, dans un rayon maximum de 100 km autour du domicile,
  - soit à l'extérieur selon les disponibilités locales, frais de nourriture compris, **dans la limite de 230 € TTC maximum par sinistre.**

**L'animal concerné doit avoir reçu toutes les vaccinations obligatoires.**

**Sont exclus les chiens de 1<sup>re</sup> et 2<sup>e</sup> catégorie (article L211-12 du Code rural et de la pêche maritime).**

- La livraison de médicaments en urgence :  
 À votre demande et sous réserve de disponibilité, nous recherchons, achetons et acheminons à votre domicile des médicaments prescrits par un médecin depuis moins de 48 heures et qui vous sont immédiatement nécessaires.  
 Nous faisons l'avance du coût de ces médicaments, et vous nous les remboursez au moment où ils vous sont livrés.  
 Ce service est pris en charge par nous et est accessible 24 h/24 et 7 jours/7.

**Nous ne pouvons être tenus pour responsables des délais d'acheminement des médicaments.**

### En cas de traumatisme psychologique fort

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

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

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

**Notre prise en charge est limitée à 12 heures de consultation en cabinet à hauteur de 80 € TTC maximum par consultation.**

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

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

- **L'événement ayant causé le traumatisme n'est pas fortuit.**
- **En cas de maladie chronique psychique.**
- **En cas de maladie psychologique antérieurement avérée ou constituée ou en cours de traitement à la date d'effet du contrat.**
- **En cas d'état résultant de l'usage de drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement, de l'absorption d'alcool.**

### En cas de problèmes quotidiens

En cas de problèmes quotidiens, nous mettons à votre disposition les services suivants :

#### Allos-infos Particuliers

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

- Univers pratique spécifique à l'habitat
  - fiscalité et impôts,
  - justice et assurances,
  - travail, protection sociale et retraite,
  - famille, mariage, divorce et successions.
- Univers juridique spécifique à l'habitat
  - achat et vente,
  - formalités et fiscalité,
  - gestion du bien, location et copropriété,
  - relations de voisinages.
- Formalités administratives
  - démarches administratives à entreprendre pour déclarer un accident (à la police, à l'assurance, à la Sécurité sociale),
  - coordonnées téléphoniques des services publics concernés dans le cas d'un problème lié au domicile.



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

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

Les informations fournies sont des renseignements à caractère documentaire. Notre responsabilité ne pourra en aucun cas être recherchée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou d'une interprétation inexacte du ou des renseignements communiqués.

### Bris, perte ou vol des clés du domicile

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

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

### Panne ou dysfonctionnement des installations fixes

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

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

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

### En cas de problème médical

Lorsque vous êtes à votre domicile, vous bénéficiez de la **téléconsultation médicale.**

Ce service d'assistance à distance vous permet de **contacter un médecin du Service Assistance inscrit au Conseil de l'Ordre des médecins via une plateforme téléphonique ou en audioconférence ou en visioconférence 24h/24 et 7j/7**, lorsque votre médecin traitant n'est pas disponible dans un délai compatible avec votre état de santé, pour obtenir des informations personnalisées de santé, un avis médical sur une situation de santé aiguë non vitale, sur des résultats d'analyses ou des rapports médicaux.

Celui-ci peut, dans le respect du parcours de soins et de la législation en vigueur (notamment réglementation relative au secret médical) :

- vous orienter vers un établissement de soins proche de votre domicile et adapté à votre situation, notamment lorsqu'un examen clinique est nécessaire pour établir le diagnostic ;
- vous transmettre une prescription écrite médicamenteuse
- avec votre autorisation, adresser un compte-rendu de la consultation à votre médecin traitant

Le nombre de téléconsultations dont vous pouvez bénéficier pour l'ensemble du foyer est de **2 maximum par année d'assurance.**

#### Le service de téléconsultation est accessible 24h/24 et 7j/7

par téléphone	01 40 25 52 95 (Taper 1 : sinistre. Taper 2 : téléconsultation).
ou via le site internet	<a href="http://www.allianz-assistance-teleconsultation.fr">www.allianz-assistance-teleconsultation.fr</a>

**Le service de téléconsultation ne peut en aucun cas remplacer une prise en charge médicale globale et personnalisée auprès de votre médecin traitant et de manière générale de tout médecin désigné par vous.**

**Le service de téléconsultation ne peut se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.** En cas d'urgence, vous devez prendre contact en priorité avec les services de secours d'urgence (en France numéros d'urgence : 15,112,18).

**Les informations médicales échangées avec les médecins restent strictement confidentielles et sont soumises au secret médical.**

**La responsabilité du Service Assistance ne pourra en aucun cas être recherchée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou interprétation inexacte du ou des renseignements, conseils, consultations et de manière générale dans le cadre des prestations dont vous bénéficiez.**

**Le Service Assistance ne saurait être tenu responsable des interruptions de service et/ou dommages résultant :**

- de défaillances ou interruptions des réseaux téléphoniques et/ou informatiques ;
- de modifications de l'état de santé du malade qui ne lui auraient pas été signifiées lors de la téléconsultation ;
- d'un cas de force majeure ou du fait d'un tiers.

**Lorsque la téléconsultation concerne un enfant mineur, le représentant légal doit fournir une copie du livret de famille ou tout autre document attestant sa qualité (décision de justice...).**



#### Sont exclus du service de téléconsultation :

- Les consultations pour pathologies psychiatriques.
- Les prescriptions de certificats médicaux.
- Les prescriptions de prolongation d'arrêt de travail.
- les prescriptions particulières, telles que :
  - les médicaments soumis à prescription restreinte :
    - médicament réservé à l'usage hospitalier,
    - médicament à prescription hospitalière,
    - médicament à prescription initiale hospitalière,
    - médicament à prescription réservée à certains médecins spécialistes,
    - médicament nécessitant une surveillance particulière pendant le traitement,
  - les médicaments soumis à accord préalable. La liste exhaustive est accessible sur [www.cnam.nat.tn/doc/upload/list\\_APcl.pdf](http://www.cnam.nat.tn/doc/upload/list_APcl.pdf),
  - les médicaments d'exception : la liste des médicaments d'exception est disponible sur le site Meddispar, le site de référence des médicaments réglementés, proposé par l'Ordre national des pharmaciens,
  - la prescription de stupéfiants.

## b. Niveau 2

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

### En cas de déménagement

#### Démarches administratives

**Sur simple appel téléphonique du lundi au samedi de 8h00 à 20h00 hors jours fériés**, nous vous communiquons toutes les informations utiles sur les démarches à effectuer en cas de déménagement ainsi que des modèles de lettres pour informer les services et organismes de votre changement d'adresse.

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

Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches. Nous nous engageons à répondre dans un délai de 48 heures.

**Les informations fournies sont des renseignements à caractère documentaire. Notre responsabilité ne pourra en aucun cas être recherchée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou d'une interprétation inexacte du ou des renseignements communiqués.**

#### État des lieux

Nous vous mettons en relation avec un spécialiste de notre réseau qui vous indiquera les points essentiels à vérifier lors de la visite du logement.

Sous réserve d'un délai de prévenance de 72 heures, un spécialiste mandaté par nos soins pourra vous accompagner pour vous apporter son concours lors de la visite et de l'établissement du rapport.

**Le coût du déplacement du spécialiste et son coût horaire restent à votre charge.**

#### Déménagement

Nous vous mettons en relation avec des déménageurs.

**Le coût du déménagement reste à votre charge ainsi que l'assurance qui couvre vos biens pendant le déménagement.**

#### Aide ménagère à domicile

Sous réserve d'un délai de prévenance de 72 heures, nous mettons une aide ménagère à votre disposition pour un maximum de 10 heures pouvant être réparties sur 1 semaine afin de nettoyer l'ancien ou le nouveau domicile.

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

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

**La garde de votre enfant s'exerce à votre domicile, pour un maximum de 2 jours et dans la limite des disponibilités locales.**



Chaque prestation dure au minimum 4 heures incluant le temps de parcours jusqu'à votre domicile et peut être fournie entre 8h00 et 19h00 du lundi au samedi, hors jours fériés.

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

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

## En tant que Particulier Employeur

### Allos-infos Particulier Employeur (employés de maison)

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

- réglementation du travail (contrat de travail, licenciement, congés payés, arrêt de travail...),
- rémunération (salaire, charges sociales, chèque emploi service...),
- fiscalité (éléments de la déclaration, abattements, contrôle et redressement...).



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

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

**Les informations fournies sont des renseignements à caractère documentaire. Notre responsabilité ne pourra en aucun cas être recherchée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou d'une interprétation inexacte du ou des renseignements communiqués.**

### Remplacement de votre employé de maison

Définitions spécifiques pour l'application de cette prestation :

**Prestataire** : organisme de services à la personne (association, entreprise) qui gère des intervenants qui réalisent des prestations de service à la personne.

**Intervenant** : personne missionnée par le prestataire pour réaliser la prestation à votre domicile.

Lorsque pour une raison quelconque, votre employé de maison ne peut pas être présent, nous recherchons pour vous une solution de remplacement de ce dernier.

Ce service :

- est accessible sur simple appel téléphonique du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00, le samedi de 8h00 à 18h00 (hors jours fériés).  
Ces horaires sont à distinguer des horaires auxquels les prestataires sont joignables et de leurs possibilités d'intervention.
- s'exerce à votre domicile, en France métropolitaine ou à Monaco,
- concerne les prestations suivantes parmi celles prévues par la loi n° 2005-841 du 26 juillet 2005 (dite loi « Borloo ») :
  - maison et cadre de vie : petit jardinage, entretien de la maison, petit bricolage, maintenance du domicile en cas d'absence,
  - famille : garde d'enfants, soutien scolaire,
  - vie pratique et loisirs : assistance informatique et Internet, cours pour adultes, préparation des repas,
  - personnes âgées et fragilisées : assistance administrative à domicile, garde de malades adultes, aide à la mobilité, assistance aux personnes âgées et dépendantes, assistance aux personnes handicapées.

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

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

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

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

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

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





### c. Niveau 3

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

#### Allos-infos Bricolage

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

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



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

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

**Les informations fournies sont des renseignements à caractère documentaire. Notre responsabilité ne pourra en aucun cas être recherchée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou d'une interprétation inexacte du ou des renseignements communiqués.**

#### La vérification des devis de travaux

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

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

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

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

#### Mise en relation avec des artisans

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

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

#### Diagnostics énergétiques

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

- mesurage loi Carrez,
- constat de risque d'exposition au plomb,
- état mentionnant la présence ou l'absence d'amiante,
- état relatif à la présence des termites,
- état d'installation intérieure de gaz,
- état des risques naturels technologiques,
- diagnostic de performance énergétique,
- état d'installation intérieure d'électricité,

ainsi que les éventuels diagnostics définis ultérieurement par la législation.

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

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



## 2. Prescription

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du contrat d'assurance sont fixées par les articles L114-1 à L114-3 du Code des assurances reproduits ci-après :

### Article L114-1 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 fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
- 2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

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

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

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

### Article L114-2 du Code des assurances

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

### Article L114-3 du Code des assurances

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

### Information complémentaire :

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont énoncées aux articles 2240 et suivants du Code civil, parmi ces dernières figurent notamment : la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait, la demande en justice même en référé, l'acte d'exécution forcée.

Pour connaître l'exhaustivité des causes ordinaires d'interruption de la prescription, se reporter aux articles du Code civil précités.

## 3. Limites des interventions d'Allianz Assistance

Nos interventions se font dans le cadre des lois et règlements nationaux et internationaux et sont liées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités compétentes.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, révolutions, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site du ministère de l'Économie et des Finances :

[www.tresor.economie.gouv.fr/ressources/sanctions-financieres-internationales](http://www.tresor.economie.gouv.fr/ressources/sanctions-financieres-internationales)), mouvements populaires, émeutes, sabotage, terrorisme, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques graves et les événements imprévisibles d'origine naturelle.

Nous nous efforcerons néanmoins de tout mettre en œuvre pour vous venir en aide.

L'organisation par vous ou par votre entourage de l'une des assistances énoncées dans la Convention ne peut donner lieu à remboursement que si nous avons été prévenus et avons donné notre accord exprès.

**Les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que nous aurions engagés pour organiser la prestation.**

**Notre responsabilité concerne uniquement les services que nous réalisons en exécution de la Convention. Nous ne serons pas tenus responsable des actes réalisés par les prestataires intervenant auprès de vous en leur propre nom et sous leur propre responsabilité. Nous ne serons pas tenus responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles consécutive à un cas de force majeure.**



## 4. Modalités d'examens des réclamations

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

En cas de désaccord sur les solutions proposées, le bénéficiaire peut adresser une réclamation à l'adresse électronique suivante : [reclamation@votreassistance.fr](mailto:reclamation@votreassistance.fr) (ou envoyer un courrier à l'adresse : AWP FRANCE SAS – Service Réclamations – TSA 70002 – 93488 Saint-Ouen Cedex).

Un accusé de réception parviendra au bénéficiaire dans les dix (10) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à votre réclamation vous est transmise dans ces délais.

Une réponse vous sera fournie au plus tard dans les deux (2) mois suivant la date de réception de votre réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont AWP P&C, le tiendrait informé.

Si le bénéficiaire n'est toujours pas satisfait du traitement de sa réclamation, il peut alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

### La Médiation de l'assurance

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

LMA

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

La demande du bénéficiaire auprès de la Médiation de l'assurance doit, le cas échéant, être formulée au plus tard dans le délai d'1 (un) an à compter de sa réclamation écrite auprès d'AWP P&C.

Les entreprises d'assurance adhérentes de la FFA ont mis en place un dispositif permettant aux bénéficiaires de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges. Ce dispositif est défini par la Charte de la Médiation de l'assurance.

Le bénéficiaire a toujours la possibilité de mener toutes autres actions légales.

En cas de souscription de son contrat d'assurance en ligne, le bénéficiaire a la possibilité en qualité de consommateur, de recourir à la plateforme de Règlement en ligne des litiges (RLL) de la Commission européenne en utilisant le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

## 5. Protection des données à caractère personnel

Le traitement de données à caractère personnel est régi par la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

AWP P&C est responsable du traitement des données à caractère personnel, recueillies en vue de la passation, la gestion et l'exécution du contrat.

Ces données sont destinées aux gestionnaires des prestations d'assistance et sont susceptibles d'être communiquées à des sous-traitants. Ces destinataires se situent parfois en dehors de l'Union européenne. Dans ce cas, AWP P&C conçoit des garanties spécifiques pour assurer la protection complète de vos données. AWP P&C les conserve tout au long de la vie de votre contrat. Une fois ce dernier terminé, elles sont conservées pendant le délai de prescription.

Vous gardez bien sûr tout loisir d'y accéder, de demander leur modification, rectification, portabilité ou effacement et de vous opposer à leur utilisation ainsi que de contacter le responsable des données personnelles pour toute information ou contestation (loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée). Pour cela, il vous suffit de nous écrire par mail à : [informations-personnelles@votreassistance.fr](mailto:informations-personnelles@votreassistance.fr).

Vous pouvez aussi vous adresser à la CNIL.

Vous êtes informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » sur laquelle vous pouvez vous inscrire : <https://conso.bloctel.fr/>.

Pour plus d'informations, il vous est possible de consulter la Déclaration de confidentialité expliquant notamment comment et pourquoi sont collectées les données personnelles. Sa version la plus récente est jointe en annexe, à la fin du présent document lors de la souscription du contrat.

**Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, AWP P&C se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les autorités compétentes conformément à la législation en vigueur.**



# Les options répondant à vos besoins spécifiques

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

## I. Dommages électriques

Nous garantissons :

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

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

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

## II. Solutions panne

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

**Panne** : tout défaut de fonctionnement d'un ou plusieurs composants de l'appareil garanti, ayant pour origine un phénomène aléatoire interne à l'appareil couvert.

**Ce qui n'est pas garanti :**

**Les dommages relevant de la garantie Dommages électriques.**

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

**Appareil techniquement irréparable** : appareil pour lequel les pièces de rechange ne sont pas ou ne sont plus disponibles en France métropolitaine.

### 1. Biens garantis selon la Solution que vous avez choisie aux Dispositions particulières

#### a. Solution panne

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

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

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



## b. Solution panne plus

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

### Les biens couverts au titre de la gamme « Gris » :

- ordinateurs fixes et portables,
- tablettes informatiques dont la taille (diagonale) de l'écran est au minimum de 8 pouces (mesure constructeur officielle).

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

### Ce qui n'est pas garanti :

**Les claviers, souris, imprimantes et périphériques.**

## 2. La garantie

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

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

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

## 3. Conditions d'application de la garantie



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

**Vous pouvez le joindre par téléphone sur ligne dédiée au : 0978 978 013 (prix d'un appel local).**

**Important : n'engagez pas de frais avant l'accord préalable du Service Panne ;**

**toute démarche effectuée ou tout frais engagé sans cet accord préalable ne pourra pas faire l'objet d'une indemnisation ou d'un remboursement.**

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

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

### a. Vous souhaitez bénéficier de la Solution panne de A à Z par Allianz

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

Dans les 48 heures ouvrées suivant votre appel au Service Panne, un réparateur prendra contact avec vous (du lundi au vendredi hors jours fériés, de 9h00 à 18h00).

Ce réparateur missionné par notre Service Panne :

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

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

Nous pouvons vous prêter un appareil de remplacement pendant la durée d'indisponibilité de l'appareil en panne pour les réfrigérateurs, congélateurs, lave linge et téléviseurs. Ce prêt vous sera proposé par le prestataire sous réserve



de disponibilité d'un appareil de prêt dès lors que la réparation doit se faire en atelier et que la durée prévisible de l'indisponibilité excède 48 heures pour les réfrigérateurs et congélateurs et 10 jours pour les autres appareils.

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

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

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

## **b. Si vous organisez vous-même la prestation**

Selon que l'appareil est réparable ou non, notre indemnisation est limitée aux postes décrits dans la garantie (voir le chapitre « Les options répondant à vos besoins spécifiques », paragraphe II.2) et vous est accordée dans la limite des frais que notre Service Panne aurait engagés pour organiser le service.

**Vous ne pourrez pas bénéficier du niveau de service de la Solution panne de A à Z décrite au chapitre « Les options répondant à vos besoins spécifiques », paragraphe II.3.a.**

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

## **4. Exclusions**

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

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

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

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

**Exclusions spécifiques à la garantie Solution panne plus :**

- Les dommages résultant d'une modification de programme ou de paramétrage de données ou d'un défaut de logiciel.
- La perte ou la destruction des données stockées dans le matériel sous forme de fichiers, de données ou de logiciels quelle qu'en soit sa nature.
- Les dommages occasionnés par l'utilisation de logiciels acquis par des moyens illégaux.
- Les frais de reconstitution de données perdues ou altérées.



- Les dommages internes et externes liés à une chute ou un choc.
- Les dommages résultant de la modification du modèle constructeur non réalisée par un professionnel agréé par ledit constructeur.
- Les dommages causés par des liquides renversés sur ou dans les appareils.

### III. Protection juridique

**La garantie Protection juridique Habitation est assurée et gérée par :**  
**Protexia France exerçant sous la dénomination commerciale Allianz Protection juridique**  
**Entreprise régie par le Code des assurances**  
**Société Anonyme au capital de 1 895 248 €**  
**Tour Allianz One**  
**1, cours Michelet - CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex.**  
**382 276 624 RCS Nanterre.**

#### 1. Quelques définitions

##### **Action opportune**

Désigne la situation dans laquelle vos prétentions, tant en défense qu'en recours, reposent sur une base légale et/ou des éléments attestant de la réalité de votre préjudice.

##### **Action pétitoire**

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

##### **Dépens**

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

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

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

##### **Litige ou différend**

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

##### **Nous**

Désigne Protexia France exerçant sous la dénomination commerciale Allianz Protection juridique.  
 Entreprise régie par le Code des assurances  
 Société anonyme au capital de 1 895 248 €  
 382 276 624 RCS Nanterre  
 Siège social : Tour Allianz One - 1 cours Michelet - CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex  
 Tél. : 0 978 978 075.

##### **Prescription**

Désigne la période au-delà de laquelle votre demande d'intervention auprès de nous n'est plus recevable (articles L114-1, L114-2 et L114-3 du Code des assurances).

##### **Seuil minimal d'intervention**

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

##### **Tiers**

Désigne toute personne autre que vous et nous.

##### **Vous**

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

#### 2. Vos garanties

##### **a. Informations juridiques par téléphone en prévention de tout litige**

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

- Par téléphone au 0969 329 600 (appel non surtaxé), de 8h00 à 20h00, du lundi au samedi (hors jours fériés).





- Si vous êtes client d'un courtier au 0978 978 097 (appel non surtaxé), de 9h00 à 20h00, du lundi au samedi (hors jours fériés).
- Dans votre espace client du site [www.allianz.fr](http://www.allianz.fr), vous avez accès à une base d'informations juridiques de 1 500 fiches sur des domaines de la vie courante, ainsi que 200 lettres-types à télécharger, afin de faire valoir vos droits.

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

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

## **b. Protection juridique, en présence de litige**

En cas de litige garanti, nous vous apportons :

- **une assistance amiable :**
  - nous vous informons sur vos droits et sur les mesures nécessaires à la sauvegarde de vos intérêts,
  - nous vous conseillons sur la conduite à tenir et effectuons, le cas échéant et avec votre accord, les démarches amiables nécessaires.
- **une assistance judiciaire :** si l'assistance d'un avocat (ou toute personne qualifiée par la législation en vigueur) est nécessaire, vous avez la liberté de le choisir (y compris en cas de conflit d'intérêts) ; si vous le souhaitez, nous pouvons vous mettre en relation avec un avocat que nous connaissons, sur demande écrite de votre part. De même, vous êtes informé que vous devez être assisté ou représenté par un avocat lorsque nous sommes ou vous êtes informé de ce que la partie adverse est défendue dans les mêmes conditions.

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

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

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

Nous garantissons :

### **Formule 1 : Protection juridique Segmentée Habitation**

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

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

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

- **Pris en charge par les garanties Responsabilité civile et Défense pénale et recours suite à accident.**
- **De nature fiscale.**
- **Relatifs au recouvrement de vos impayés.**
- **Relatifs au bornage, à la mitoyenneté et aux actions pétitoires.**
- **Relatifs à l'achat de biens ou de services dans les domaines de l'immobilier.**
- **Relatifs à des travaux de construction : portant sur du gros-œuvre, soumis à la délivrance d'un permis de construire, de démolir ou de déclaration préalable.**
- **Relevant du droit de l'urbanisme.**

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

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

- votre consommation de biens et de services,
- votre habitation assurée,
- votre santé,
- vos relations avec votre employeur,
- votre retraite et votre prévoyance,
- l'atteinte à votre intégrité physique,
- vos relations avec les organismes sociaux,
- votre qualité d'usager des services publics,
- votre activité en tant qu'adhérent bénévole à une association loi 1901,



- vos travaux de construction dans l'habitation assurée, si le litige apparaît après réception des travaux,
- vos relations avec l'administration fiscale, uniquement lorsque vous contestez une proposition de rectification contradictoire qui vous serait notifiée par l'administration fiscale et dans la mesure où son origine n'est pas frauduleuse,
- vos relations avec votre (vos) employé(s) familial (familiaux), régulièrement déclaré(s).



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

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

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

- **Mettant en cause votre Responsabilité civile lorsqu'elle est garantie par un contrat d'assurance ou devrait l'être en vertu des dispositions législatives ou réglementaires.**
- **Pris en charge par votre garantie Défense pénale et recours suite à accident.**
- **Résultant d'actes de terrorisme ou de sabotage, d'émeutes ou de mouvements populaires.**
- **Résultant de votre participation à une activité politique ou syndicale et à des conflits collectifs du travail.**
- **Concernant la propriété ou la jouissance de tout bien immobilier autre que l'habitation assurée.**
- **Résultant d'événements naturels catastrophiques ayant fait l'objet d'un arrêté préfectoral ou ministériel.**
- **Ayant pour origine l'état d'ivresse susceptible d'être sanctionné pénalement, ainsi que la prise de stupéfiants, de substances illicites ou médicamenteuses non prescrites par une autorité médicale compétente.**
- **Résultant d'une activité créatrice de revenus autre que celle de salarié.**
- **Résultant de votre fonction de syndic bénévole.**
- **Résultant de votre activité de dirigeant statutaire d'une association.**
- **Concernant le droit de la propriété intellectuelle ou industrielle en matière de protection des droits d'auteur, dessins, modèles, logiciels, progiciels, marques, brevets, certificats d'utilité, noms, AOC, dénominations sociales.**
- **Concernant la propriété de tout bien immobilier donné en location.**
- **Relatifs au droit des personnes (livre 1 du Code civil), aux régimes matrimoniaux, aux successions et aux donations.**
- **Nés d'engagement de caution.**
- **Relatifs à l'acquisition, la détention et la cession de parts sociales ou de valeurs mobilières.**
- **Relatifs à des travaux de construction si le litige apparaît avant réception des travaux.**
- **Relatifs à l'achat, la vente, la location, la possession, l'utilisation d'un véhicule terrestre à moteur, d'un bateau ou d'un aéronef.**
- **Relatifs au droit fiscal, sauf dans le cas énoncé au paragraphe relatif aux garanties de la formule 2.**

### **3. Modalités d'application des garanties**

#### **a. Délai de carence**



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

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

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



## b. Pour déclarer votre litige

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

### – Si vous êtes client d'un agent général :

- En ligne sur le Hub PJ : <https://allianz.fr/infopj>
- Par courrier :  
Allianz Protection juridique  
Centre de Solution Client  
TSA 63301  
92087 Paris La Défense Cedex

### – Dans tous les autres cas :

- Par le formulaire de déclaration de litige en ligne : <https://mesdemarches.allianz.fr/declarationlitige/>
- Par courrier :  
Allianz Protection juridique  
Centre de Solution Client  
TSA 63 301 - 92087 Paris La Défense Cedex
- Par téléphone : 0978 978 075 (appel non surtaxé).

## c. Vous devez vous abstenir :

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

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

Vous ne devez accepter de la partie adverse aucune indemnité qui vous serait offerte directement sans nous en avoir préalablement informés.

## 4. Frais pris en charge

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

- en phase amiable : les frais et honoraires éventuels des auxiliaires de justice et des experts, s'ils ont été engagés avec notre accord préalable (sauf mesures conservatoires urgentes),
- en phase judiciaire : les frais et honoraires des auxiliaires de justice et des experts ainsi que les dépens, si les modalités d'application de vos garanties ont été respectées (voir chapitre présent, paragraphe 3).

**Toutefois, nous ne prenons pas en charge les dépens si vous succombez à l'action et que vous êtes condamné à les rembourser à votre adversaire.**

### b. Frais et honoraires d'avocat

Si l'assistance d'un avocat (ou toute personne qualifiée par la législation en vigueur) est nécessaire, vous avez la liberté de son choix. Sur demande écrite de votre part, nous pouvons vous mettre en relation avec un avocat que nous connaissons. Nous réglerons les frais et honoraires de votre avocat selon les montants TTC indiqués au tableau ci-après chapitre présent, paragraphe III.3, et ce pour chaque assistance à mesure d'instruction ou expertise, protocole de transaction, ou décision de justice.

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

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

#### **Notre garantie est plafonnée, par litige, à :**

- 10 000 € TTC pour la Formule 1,
- 20 000 € TTC pour la Formule 2.



### Plafonds expertise :

Nous prenons en charge les frais et honoraires :

- d'expertise judiciaire à concurrence de 3 000 € TTC par litige pour la Formule 1,
- d'expertise judiciaire et/ou amiable à concurrence de 8 000 € TTC par litige pour la Formule 2.

Ces budgets sont pris en compte dans le calcul du plafond de garantie par litige.

### Montant minimal d'intervention :

- 200 € TTC par litige pour la Formule 1,
- 100 € TTC par litige en recours pour la Formule 2.

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

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

Montant de prise en charge des frais et honoraires d'avocat	Barèmes en euros TTC
Rédaction de dire/ Transmission de PV	80 €
Démarches amiables	350 €
Assistance à mesure d'instruction ou d'expertise	350 €
Commissions	350 €
Assistance à conciliation, médiation <sup>(1)</sup> , procédure participative	500 €
Référé	500 €
<b>En matière pénale :</b>	
Mesures pénales alternatives aux poursuites (ex : médiation pénale, transaction, arbitrage...)	500 €
Tribunal de police	600 €
Tribunal correctionnel	800 €
CIVI (Commission d'Indemnisation des Victimes d'Infractions)	800 €
<b>En matière civile et commerciale :</b>	
Transaction, arbitrage	500 €
Juge de l'exécution	500 €
Tribunal judiciaire : enjeu < 10 000 € (dont Chambre de proximité et Juge du contentieux de la protection)	800 €
Tribunal judiciaire : enjeu > 10 000 € ou demande indéterminée	1 200 €
Tribunal de commerce	1 200 €
Tribunal administratif	1 200 €
Autres tribunaux	1 000 €
Cour d'appel	1 200 €
Cour d'assises	2 000 €
Cour de cassation, Conseil d'État, Juridictions européennes	2 000 €
<b>Conseil des prud'hommes</b>	
Référé prud'homal	550 €
Bureau de conciliation	350 €
Bureau de jugement (dont audience de mise en état)	1 200 €
Audience de départition	700 €

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

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

(1) Plafond de prise en charge au titre de la médiation (dans la limite de 50 % des frais de médiation totale) : 500 €



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

En vertu de l'article L127-4 du Code des assurances, en cas de désaccord entre vous et nous au sujet des mesures à prendre pour régler le différend, cette difficulté peut être soumise à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord par les parties ou, à défaut, par le président du Tribunal judiciaire statuant selon la procédure accélérée au fond.

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

Toutefois, le président du Tribunal judiciaire, statuant selon la procédure accélérée au fond, peut en décider autrement lorsque vous avez mis en œuvre cette faculté dans des conditions abusives.

Si vous engagez à vos frais une procédure contentieuse et obtenez une solution plus favorable que celle qui vous avait été proposée par la tierce personne ou nous-mêmes, nous vous indemniserons des frais exposés pour l'exercice de cette action, dans la limite des montants indiqués au chapitre présent, paragraphe III.4.

## 6. Que faire en cas de conflits d'intérêts ?

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

Dans cette éventualité, nous prenons en charge les frais et honoraires de votre avocat dans la limite des montants indiqués au chapitre présent, paragraphe III.4.

## 7. La subrogation

En vertu des dispositions de l'article L121-12 et de l'article L127-8 du Code des assurances, nous nous substituons à vous dans vos droits et actions pour le recouvrement des sommes qui pourraient vous être allouées au titre des dépens et des indemnités versées en vertu des articles 700 du Code de procédure civile, 475-1 et 375 du Code de procédure pénale, L761-1 du Code de justice administrative et 75-1 de la loi du 10 juillet 1991 (ou leurs équivalents devant des juridictions autres que françaises), à concurrence des sommes que nous avons payées et après vous avoir prioritairement désintéressé si des frais et honoraires sont restés à votre charge.

## 8. L'étendue de vos garanties dans le temps

Nous prenons en charge les litiges :

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

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

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

## 9. L'étendue géographique de vos garanties

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

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

## 10. L'examen de vos réclamations

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

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

**Allianz Protection juridique**  
**Centre de Solution Client**  
**TSA 63301**  
**92087 Paris La Défense Cedex**



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

**La Médiation de l'assurance**

**TSA 50110**

**75441 Paris Cedex 09**

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

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

## 11. Informatique et Libertés

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

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

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

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

## 12. Autorité de contrôle

Protexia France est soumise au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) :

4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

## 13. Droit d'opposition des consommateurs au démarchage téléphonique

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

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

## 14. Règles de compétence

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

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

# IV. Installations extérieures

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

Sont assurés les biens suivants :

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



- les motoculteurs auto-portés ou micro tracteurs de jardin (puissance maximale 20CV) et les robots-tondeuses,
- les bornes de recharge pour voiture électrique,

**lorsque les dommages résultent :**

- d'un incendie, d'une explosion, de la chute de la foudre ou de l'action de l'électricité,
- d'un vol ou d'actes de vandalisme. **Pour bénéficier de cette garantie, vous devez avoir souscrit la garantie Vol et vandalisme prévue au chapitre « Les garanties », paragraphe I.4,**
- du choc d'un véhicule terrestre dont vous n'avez ni la propriété, ni l'usage, ni la garde,
- d'une tempête, de la grêle,
- de l'action du poids de la neige tombée directement sur les biens assurés au titre de cette garantie.
- d'une « catastrophe naturelle » reconnue par Arrêté Interministériel.

**Nous garantissons également :**

en cas de fuite accidentelle, après compteur, sur vos canalisations d'alimentation en eau privatives enterrées à l'extérieur de votre habitation :

- les frais de recherche de fuite ainsi que les frais de remise en état consécutifs,
- les frais de réparation de vos canalisations,
- la perte d'eau consécutive dès lors qu'elle entraîne une surconsommation au moins égale à 33 % du volume d'eau facturé l'année précédente, pour la même période.

**Pour bénéficier de cette garantie, vous devez avoir souscrit la garantie Dégâts des eaux prévue au chapitre « Les garanties », paragraphe I.3.**

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

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



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

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

## V. Piscine

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

Sont assurés les biens suivants :

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

**lorsque les dommages résultent :**

- d'un incendie, d'une explosion, de la chute de la foudre ou de l'action de l'électricité,
- d'actes de vandalisme,
- du choc d'un véhicule terrestre dont vous n'avez ni la propriété, ni l'usage, ni la garde,
- d'une tempête ou de la grêle,
- d'une inondation non considérée comme catastrophes naturelles, de débordements ou refoulements des égouts et des conduites souterraines, eaux de ruissellement,



- du poids de la neige (ou de la glace) tombée directement sur les abris de piscine et/ou sur la toiture des locaux techniques,
- d'un événement couvert au titre de la garantie Dégâts des eaux s'il est survenu dans le local technique ou dans l'abri de piscine,
- d'une « catastrophe naturelle » reconnue par Arrêté Interministériel.

**Nous garantissons également :**

- le vol :
  - des biens mobiliers et des installations fixes telles que le système de filtration, situés dans le local technique **en cas d'effraction de ce dernier et sous réserve qu'il soit fermé par une porte pleine munie d'au moins un point de condamnation (système de fermeture à clés autre que cadenas),**
  - des pompes à chaleur servant au chauffage de votre piscine **sous réserve qu'elles soient ancrées au sol ou fixées au bâtiment,**
  - des accessoires mobiliers entreposés à l'extérieur **lors d'un vol garanti, survenu en même temps que dans les locaux d'habitation ou leurs dépendances.**  
Par accessoires mobiliers, il faut entendre les accessoires nécessaires au fonctionnement ou à l'entretien de votre piscine.

**Pour bénéficier de cette garantie, vous devez avoir souscrit la garantie Vol et vandalisme prévue au chapitre « Les garanties », paragraphe I.4.**

- le bris accidentel :
  - des machines et appareils constituant la machinerie située en local technique,
  - des produits verriers (ou en matière plastique remplissant les mêmes fonctions) constituant les abris de piscine.

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

- **Les dommages causés par le vent aux biens mobiliers ainsi qu'aux biens immobiliers (y compris abris de piscine) qui ne sont pas ancrés dans le sol dans des fondations, soubassements ou des dés de maçonnerie.**
- **Les dommages d'origine électrique subis par les appareils électriques et/ou électroniques** (ces dommages font l'objet de l'option « Dommages électriques »).
- **Au titre du dégât des eaux :**
  - **les frais de réparation,**
  - **les frais de réparation et de remise en état des toitures, murs extérieurs, façades, chéneaux et gouttières,** (sauf en cas de gel),
  - **de dégorgement, de nettoyage des conduites, robinets, appareils, installations d'eau y compris de chauffage et appareils de chauffage,**
  - **les dommages causés par l'humidité, la condensation ou la buée** sauf s'ils sont dus à un événement garanti,
  - **les pertes d'eau ou d'autres liquides combustibles.**
- **Au titre du vol dans le local technique : le vol des objets de valeur.**
- **Au titre du bris accidentel de la machinerie :**
  - **l'usure normale et prévisible quelle qu'en soit l'origine et les effets prolongés de l'exploitation tels que l'encrassement, l'oxydation, la corrosion ou l'incrustation de rouille,**
  - **l'utilisation non conforme aux fiches techniques et recommandations des constructeurs ou fournisseurs des matériels,**
  - **les dommages entrant dans le cadre de la garantie du constructeur, vendeur, monteur, ou d'un contrat d'entretien ou de maintenance complète que vous avez souscrit,**
  - **les dommages résultant du gel,**
  - **les dommages d'ordre esthétique tels que rayures, égratignures, écailllements ou défauts d'aspect.**
- **Au titre du bris accidentel des abris de piscine :**
  - **les dommages survenus au cours de tous travaux** (sauf de simple nettoyage),
  - **de pose, dépose ou de transport,**
  - **les rayures, les ébréchures ou écaillures.**



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





## VI. Énergies renouvelables

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

Sont assurés les biens suivants :

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

**lorsque les dommages résultent :**

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

**Nous garantissons également :**

- le vol :
  - des tuiles solaires et panneaux solaires (y compris photovoltaïques) fixés au bâtiment,
  - des installations extérieures de géothermie ou d'aérothermie fixées ou non, ou reliées à une pompe à chaleur,
  - des pompes à chaleur si elles sont ancrées au sol ou fixées aux bâtiments,

**Pour bénéficier de cette garantie, vous devez avoir souscrit la garantie Vol et vandalisme prévue au chapitre « Les garanties », paragraphe I.4.**

- le bris accidentel des produits verriers (ou en matières plastiques remplissant les mêmes fonctions) constituant les tuiles solaires et panneaux solaires (y compris photovoltaïques) qu'ils soient fixés aux bâtiments ou au sol.
- la perte de revenu consécutive à un sinistre garanti et résultant de l'impossibilité de revendre l'énergie produite par vos installations ; l'indemnité vous sera versée sur présentation de justificatifs.

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

**Ce qui n'est pas garanti, en plus des exclusions générales et de celles prévues pour la garantie Responsabilité civile propriétaire d'immeuble :**

- **Les dommages subis par les pompes à chaleur servant au chauffage de votre piscine** (ces derniers font l'objet de l'option « Piscine »).
- **Les dommages causés par le vent aux tuiles solaires et panneaux solaires (y compris photovoltaïques) qui ne sont pas fixés selon les règles de l'art.**
- **Le vol des panneaux solaires (y compris photovoltaïques) lorsqu'ils sont fixés au sol.**
- **Au titre du bris accidentel des tuiles solaires et panneaux solaires (y compris photovoltaïques) :**
  - les dommages survenus au cours de tous travaux, de pose, dépose ou de transport,
  - les rayures, ébréchures ou écaillures.

## VII. Assistance voyage

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

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

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

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

**Étranger :** tout pays à l'exclusion du pays où vous êtes domiciliés et de la Corée du Nord.

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

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



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

**Nous :** dans le texte qui suit Nous désigne AWP France SAS ou dénommée sous le nom commercial « Allianz Assistance ».

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

Les prestations d'assistance souscrites par Allianz IARD auprès d'**AWP P&C** (SA au capital de 17 287 285,00 € – 519 490 080 RCS Bobigny – Siège social : 7 rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen - Entreprise régie par le Code des assurances) sont mises en œuvre par **AWP France SAS** (SAS au capital de 7 584 076,86 € - 490 381 753 RCS Bobigny - Siège social : 7 rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen - Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669 - [www.orias.fr](http://www.orias.fr)), ci-après désignée sous le nom commercial « Allianz Assistance »

AWP P&C et AWP France SAS sont soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.



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

- **Nous intervenons dans les cas et conditions exposés ci-après, et selon le niveau de prestations que vous avez choisi aux Dispositions particulières.**
- **Pour bénéficier des prestations, il est impératif de nous contacter préalablement. Vous pouvez nous joindre par téléphone sur ligne dédiée :**
  - de France métropolitaine au **01 40 25 52 95** (n° non surtaxé)
  - à partir de l'étranger au **00 33(1) 40 25 52 95**.
  - **Accès sourds et malentendants :** <https://accessibilite.votreassistance.fr> (24h/24)
- **Tous les frais engagés sans accord préalable ne pourront être pris en charge.**
- **Les prestations d'assistance sont accessibles pendant toute la validité de la présente garantie c'est-à-dire entre le jour de sa prise d'effet et sa résiliation, en France métropolitaine, Monaco en cas d'accident pendant un voyage et dans le monde entier, à l'exception de la Corée du Nord en cas d'accident pendant un voyage n'excédant pas 90 jours consécutifs.**

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

Dès lors que le bénéficiaire fait appel au service Assistance d'Allianz Assistance, les décisions relatives à la nature, à l'opportunité et à l'organisation des mesures à prendre appartiennent exclusivement à Allianz Assistance.

### a. Rapatriement ou transport sanitaire

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

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

Les décisions sont prises en considération du seul intérêt médical du bénéficiaire et appartiennent exclusivement aux médecins d'Allianz Assistance en accord avec les médecins traitants locaux.

Les médecins d'Allianz Assistance se mettent en rapport avec les structures médicales sur place et, si nécessaire, avec le médecin traitant habituel du bénéficiaire afin de réunir les informations permettant de prendre les décisions les mieux adaptées à son état de santé.

Le rapatriement du bénéficiaire est décidé et géré par un personnel médical titulaire d'un diplôme légalement reconnu dans le pays où ce personnel médical exerce habituellement son activité professionnelle.

Seuls l'intérêt médical du bénéficiaire et le respect des règlements sanitaires en vigueur, sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen de transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuelle.

Si le bénéficiaire refuse de suivre les décisions prises par le service médical d'Allianz Assistance, il dégage Allianz Assistance de toute responsabilité des conséquences d'une telle initiative, notamment en cas de retour par ses propres moyens ou d'aggravation de son état de santé, et perd tout droit à prestation et indemnisation de la part d'Allianz Assistance.

Par ailleurs, Allianz Assistance ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence, ni prendre en charge les frais ainsi engagés.



## b. Hospitalisation ou immobilisation sur place

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

- **le séjour à l'hôtel pour vous et les personnes restant à votre chevet**, dans la limite de **50 € TTC** par nuit avec un maximum de **500 € TTC** par personne. Votre retour et celui des personnes restées à votre chevet, est ensuite organisé et pris en charge si vous ne pouvez pas utiliser les moyens initialement prévus,
- si aucune des personnes sur place ne peut rester, **le voyage aller et retour d'un proche à votre chevet**, ou d'une personne désignée par le bénéficiaire, résidant en France métropolitaine, Andorre ou Monaco, **ainsi que son séjour à l'hôtel** dans la limite de **50 € TTC** par nuit, avec un **maximum 500 € TTC**.

## c. En cas d'accident de ski

À réception de la facture originale acquittée, nous vous remboursons les frais d'évacuation sur piste de ski à concurrence de **750 € TTC**.

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

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

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

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

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

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

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

- **Les frais de secours d'urgence, les frais de recherche, les frais de transports primaires** (à l'exception des frais d'évacuation sur piste de ski couverts à concurrence de 750 €).
- **Les frais d'implant, de prothèses internes, optiques, dentaires, acoustiques, fonctionnelles, esthétiques ou autres, ainsi que les frais d'appareillage.**
- **Les frais de vaccination.**
- **Les frais résultant de soins ou de traitements dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française.**
- **Les frais engagés en France métropolitaine et dans les DROM-COM (Départements, Régions et Collectivités d'Outre-mer), qu'ils soient consécutifs ou non à un accident ou une maladie survenu en France ou à l'étranger.**
- **Les frais de rééducation, de cure thermale ou de séjour en maison de repos.**

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

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

Pour bénéficier de cette prestation, le bénéficiaire s'engage à nous rembourser cette avance dans un délai de 3 mois à compter de la date de son retour de voyage. Passé ce délai, nous serons en droit d'exiger, outre le montant de l'avance consentie, les frais et les intérêts légaux.

Cette avance est subordonnée à l'établissement d'un formulaire de reconnaissance de dette.

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

## 2. En cas de décès

Nous organisons et prenons en charge, selon vos besoins :

### Rapatriement de corps ou inhumation sur place

- **Le transport du corps** depuis le lieu de la mise en bière jusqu'à l'établissement funéraire du lieu d'inhumation en France métropolitaine, Andorre ou Monaco,



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

### 3. Pour les autres événements qui perturbent votre voyage

#### a. Retour prématuré

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

- **votre retour auprès de la personne décédée ou atteinte d'une maladie grave**, en France métropolitaine, Andorre et Monaco,
- **le rapatriement ou transport des autres bénéficiaires** si l'une des circonstances donnant lieu à intervention de notre part, les empêche de rejoindre leur domicile en France métropolitaine, Andorre et Monaco par les moyens initialement prévus,
- **le retour au domicile des enfants de moins de 15 ans** avec accompagnement si nécessaire, si personne n'est en mesure de s'occuper d'eux,
- **le voyage d'un conducteur désigné pour ramener le véhicule** et les autres passagers lorsque le voyage s'effectuait en voiture et qu'aucun des passagers présents ne peut la conduire,
- **Les frais de parking et/ou de gardiennage du véhicule** dans l'attente de l'arrivée du chauffeur restent à votre charge.

**Ce qui n'est pas garanti :**

**Les frais d'hôtellerie et de restauration, ainsi que les frais de carburant, de péage et de stationnement.**

**Cette garantie est accordée si votre voiture est en parfait état de marche, répond aux règles du Code de la route national et international et remplit les normes du contrôle technique obligatoire.**

- l'envoi d'un chauffeur pour ramener le véhicule et les autres passagers lorsque le voyage s'effectuait en voiture, qu'aucun des passagers ne peut la conduire et que vous ou un de vos proches n'est pas disponible pour aller les chercher.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Voyage d'un conducteur désigné » ci-dessus.**

#### b. Objets indispensables introuvables sur place

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

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

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

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des délais imputables aux organismes de transport sollicités pour l'acheminement des objets.

#### c. Perte ou vol des effets personnels

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

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

Pour bénéficier de cette prestation, vous vous engagez à nous rembourser cette avance dans un délai de 3 mois à compter de votre retour. Passé ce délai, nous serons en droit d'exiger, outre le montant de l'avance consentie, les frais et les intérêts légaux.

Cette avance est subordonnée à l'établissement d'un formulaire de reconnaissance de dette.



#### d. Assistance juridique à l'étranger

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

- nous remboursons, sur présentation des justificatifs, les honoraires des représentants judiciaires auxquels vous pouvez être amené à faire appel, dans la limite **de 1 500 € TTC**, et dans la mesure où :
  - le litige n'est pas relatif à son activité professionnelle,
  - le litige n'est pas relatif à l'usage ou la garde d'un véhicule terrestre à moteur,
  - les faits reprochés ne sont pas, selon la législation du pays où il séjourne, susceptibles de sanctions pénales.
- nous proposons l'avance de la caution pénale, dans la limite **de 6 100 € TTC** et à condition que les poursuites dont vous faites l'objet ne soient pas motivées par :
  - le trafic de stupéfiants et/ou de drogues,
  - votre participation à des mouvements politiques,
  - toute infraction volontaire à la législation du pays où vous séjournez.

Pour bénéficier de cette prestation, vous vous engagez à nous rembourser cette avance dans un délai de 3 mois à compter de votre retour. Passé ce délai, nous serons en droit d'exiger, outre le montant de l'avance consentie, les frais et les intérêts légaux.

Cette avance est subordonnée à l'établissement d'un formulaire de reconnaissance de dette.

#### 4. Prescription

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du présent contrat d'assurance sont fixées par les articles L114-1 à L114-3 du Code des assurances reproduits ci-après :

##### Article L114-1 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 fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;

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

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

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

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

##### Article L114-2 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 ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. »

##### Article L114-3 du Code des assurances

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

##### Information complémentaire :

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont énoncées aux articles 2240 et suivants du Code civil, parmi ces dernières figurent notamment : la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait, la demande en justice même en référé, l'acte d'exécution forcée.

Pour connaître l'exhaustivité des causes ordinaires d'interruption de la prescription, se reporter aux articles du Code civil précités.

#### 5. Limites des interventions d'Allianz Assistance

Veuillez vous reporter au chapitre « Les garanties », paragraphe IV.3 de la garantie Assistance.



## **6. Modalités d'examens des réclamations**

Veillez vous reporter au chapitre « Les garanties », paragraphe IV.4 de la garantie Assistance.

## **7. Protection des données à caractère personnel**

Veillez vous reporter au chapitre « Les garanties », paragraphe IV.5 de la garantie Assistance.



# Les renforts de garanties

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

## I. Remplacement à neuf

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

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

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

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



**Conditions d'application de ce renfort :**

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

## II. Remboursement d'emprunt

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

## III. Pertes pécuniaires

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

**Toutefois, ce renfort de garanties :**

- **Ne peut jamais servir à compenser l'application d'une franchise, d'une règle proportionnelle de cotisation, d'une insuffisance de garantie ou d'une non garantie, d'une vétusté au moment du règlement de votre sinistre.**
- **Ne couvre pas :**
  - **les frais de décontamination des déblais, leur confinement ainsi que les frais nécessaires à ces opérations, en cas de sinistre indemnisé au titre du chapitre « Les garanties », paragraphe I.1.6,**
  - **la perte de revenu résultant de l'impossibilité de revendre l'électricité produite par vos installations de production d'énergie** (ce préjudice est indemnisable au titre de l'option « Énergies renouvelables »).



# Les exclusions générales

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

– **Le fait intentionnel**

Les dommages de toute nature intentionnellement causés ou provoqués par vous ou avec votre complicité.

– **Les événements non aléatoires**

Les dommages dont le fait générateur n'a pas de caractère aléatoire pour vous.

– **L'état de guerre**

Les dommages ou l'aggravation, les pertes, les réclamations résultant :

- de la guerre civile ou étrangère,
- d'un conflit armé international ou non international, tels que définis par les Conventions de Genève et les jugements et décisions des Tribunaux internationaux,
- d'invasion,
- d'acte de sabotage au sens de l'article 411-9 du Code pénal.

Nous entendons par :

- **Conflit armé international** : existe chaque fois qu'il y a recours à la force armée entre deux ou plusieurs États.
- **Conflit armé non international** : existe chaque fois qu'il y a recours à la force armée entre États ou un conflit armé prolongé entre les autorités gouvernementales et des groupes armés organisés ou entre de tels groupes au sein d'un État.
- **Invasion** : action militaire qui menace directement l'autonomie d'une nation ou d'un territoire.

– **Les sanctions, restrictions ou prohibitions**

- Les biens et/ou les activités assurés lorsqu'une interdiction de fournir un contrat ou un service d'assurance s'impose à l'assureur du fait de sanction, restriction ou prohibition prévues par les conventions, lois ou règlements, y compris celles décidées par le Conseil de sécurité des Nations Unies, le Conseil de l'Union européenne, ou par tout autre droit national applicable.
- Les biens et/ou les activités assurés lorsqu'ils sont soumis à une quelconque sanction, restriction, embargo total ou partiel ou prohibition prévus par les conventions, lois ou règlements, y compris ceux décidés par le Conseil de sécurité des Nations Unies, le Conseil de l'Union européenne, ou par tout autre droit national applicable. Il est entendu que cette disposition ne s'applique que dans le cas où le contrat d'assurance, les biens et/ou activités assurés entrent dans le champ d'application de la décision de sanction restriction, embargo total ou partiel ou prohibition.

– **Les événements à caractère catastrophique**

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

– **Le risque nucléaire**

Les dommages ou l'aggravation des dommages causés par :

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





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

- met en œuvre des substances radioactives n'entraînant pas un régime d'autorisation dans le cadre de la nomenclature des Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (article R511-9 du Code de l'environnement),
- ne relève pas non plus d'un régime d'autorisation au titre de la réglementation relative à la prévention des risques sanitaires liés à l'environnement et au travail (article R1333-23 du Code de la santé publique).

Conformément à l'article L126-2 du Code des assurances, cette exclusion ne s'applique pas aux dommages résultant d'un acte de terrorisme ou d'un attentat tel que défini aux articles 421-1 et 421-2 du Code pénal, subi sur le territoire national.

#### – Les maladies

**Les dommages ou leur aggravation résultant de la contamination par quelque maladie que ce soit,** excepté le cas de rage consécutif à morsures.

Par maladie, il faut entendre une altération de l'état de santé médicalement constatée.

#### – Le défaut d'entretien

**Les dommages résultant d'un défaut d'entretien ou de réparation indispensable vous incombant (tant avant qu'après sinistre), caractérisés et connus de vous** sauf cas de force majeure, **étant entendu que les causes non supprimées d'un précédent sinistre sont considérées automatiquement comme un défaut d'entretien.**

#### – Le domaine Construction

**Les dommages ou désordres relevant des articles 1792 à 1792-6 du Code civil ainsi que toutes les responsabilités vous incombant en vertu de la loi n° 78-12 du 4 janvier 1978.**

#### – Les atteintes malveillantes aux données informatiques

**Les dommages résultant des effets d'un logiciel, d'un ensemble de données ou de codes informatiques, conçus ou utilisés à des fins malveillantes pour porter atteinte au contrôle, à l'intégrité, à la disponibilité ou à la confidentialité d'autres données informatiques.**

**La présente exclusion ne vise pas les dommages matériels et corporels garantis au titre de votre contrat.**

#### – Les ESB

**Les dommages résultant des encéphalopathies spongiformes subaiguës transmissibles.**

#### – L'amiante, le plomb, les moisissures

**Les dommages causés directement ou indirectement par :**

- l'amiante ou ses dérivés,
- le plomb et ses dérivés,
- des moisissures toxiques ou de tout champignon.

#### – Les polluants organiques persistants / le formaldéhyde / Méthyltertiobutyléther (MTBE)

**Les dommages causés directement ou indirectement par :**

- les polluants organiques persistants suivants : aldrine, chlordane, DDT, dioxines, dieldrine, endrine, furanes, heptachlore, hexachlorobenzène, mirex, polychlorobiphényles (PCB), toxaphène,
- le formaldéhyde,
- le Méthyltertiobutyléther (MTBE).

#### – Les OGM

**Les dommages résultant de l'utilisation ou de la dissémination d'organismes génétiquement modifiés visés par la loi n° 92-654 du 13 juillet 1992, ainsi que par les textes qui pourraient être substitués à cette loi et/ou ceux pris pour son application.**

#### – Les redevances et taxes mises à votre charge en application des lois et règlements sur la protection de l'environnement, en vigueur au moment du sinistre, même si ces redevances sont destinées à remédier à une situation consécutive à des dommages donnant lieu à garantie.

#### – Les dommages causés par les armes de guerre, munitions de guerre ou explosifs détenus sans respecter la législation en vigueur.



- Les frais de dépollution des sols et des eaux, et les frais de restauration des biens mobiliers et immobiliers de l'habitation assurée.
- Les sanctions pénales  
Les sanctions pénales et leurs conséquences.
- Le rapt  
Les dommages résultant d'enlèvement de personne avec ou sans rançon.

En outre, au titre des prestations d'Assistance mises en œuvre par Allianz Assistance, sont également exclus :

- Les frais engagés sans l'accord préalable du service Assistance d'Allianz Assistance.
- Les frais non justifiés par des documents originaux.
- Les dommages survenus au cours de votre participation en tant qu'organisateur ou concurrent à des épreuves ou manifestations nécessitant l'autorisation des Pouvoirs Publics.
- Les suicide et les conséquences de tentative de suicide.
- Les condamnations pénales dont le bénéficiaire ferait l'objet.
- Les dommages consécutifs à :
  - la consommation d'alcool par le bénéficiaire,
  - l'absorption par le bénéficiaire de médicaments, drogues ou substances stupéfiantes mentionnées au Code de la santé publique, non prescrits médicalement.
- Les conséquences :
  - des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
  - de l'exposition à des agents biologiques infectants,
  - de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,
  - de l'exposition à des agents incapacitants,
  - de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales du pays où vous séjournez ou des autorités sanitaires nationales du pays de destination du rapatriement ou du transport sanitaire.
- Les conséquences de tout incident du transport aérien réservé par le bénéficiaire, opéré par une compagnie figurant sur la liste noire établie par la Commission européenne, quelle que soient sa provenance et sa destination.
- Les suites éventuelles (contrôle, compléments de traitement, récidives) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement dans les 6 mois précédant la demande d'assistance.
- La participation du bénéficiaire à tout sport exercé en compétition officielle ou à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires.
- L'inobservation par le bénéficiaire d'interdictions officielles, ainsi que le non-respect par le bénéficiaire des règles officielles de sécurité, liées à la pratique d'une activité sportive.
- Les conséquences d'un accident survenu lors de la pratique par le bénéficiaire de l'un des sports ou loisirs suivants, qu'il soit pratiqué à titre individuel ou dans le cadre d'une activité encadrée par une fédération sportive : tout sport aérien (y compris delta-plane, planeur, kite-surf, parapente), ainsi que le skeleton, le bobsleigh, le saut à ski, toute glisse hors-piste, l'alpinisme à plus de 3 000 m, la varappe, la spéléologie, et le parachutisme.
- Les conséquences d'un accident survenu lors de la pratique par le bénéficiaire du saut à l'élastique et de la plongée sous-marine avec appareil autonome lorsque l'activité n'est pas encadrée par un professionnel habilité.
- Les dommages que vous avez intentionnellement provoqués et ceux résultant de votre participation à un crime, à un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense.



# La vie du contrat

**Le présent contrat est régi par le Code des assurances**, à l'exception des garanties d'assistance.

Toutefois, pour les risques situés dans les Départements du Haut-Rhin, du Bas-Rhin et de la Moselle ne sont pas applicables les dispositions des articles L191-7 et L192-3.

## I. La conclusion, durée et résiliation du contrat

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

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

Tout document qui modifie votre contrat (avenant) comporte la date à laquelle cette modification prend effet.

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

**Votre contrat est conclu pour un an** (sauf indication contraire figurant sur vos Dispositions particulières).

**Votre contrat est ensuite renouvelé automatiquement d'année en année à l'échéance principale figurant sur vos Dispositions particulières. Il peut être résilié par vous ou par nous dans les conditions prévues au paragraphe suivant : « Quand et comment mettre fin au contrat ? »**

### 3. Quand et comment mettre fin au contrat ?

Il peut être mis fin à votre contrat en respectant les règles fixées par le Code des assurances et selon les cas indiqués au présent chapitre, paragraphes I.3.a à I.3.e ci-dessous.

- **Par vous**, en nous notifiant la résiliation selon l'une des modalités prévues à l'article L113-14 du Code des assurances.

Ainsi, vous pouvez résilier votre contrat, au choix :

- par lettre ou tout autre support durable (comme un e-mail) ;
- par déclaration faite au siège social ou chez le représentant de l'assureur ;
- par acte extrajudiciaire ;
- lorsque vous avez conclu votre contrat par un mode de communication à distance, par le même mode de communication ;

Dans tous les cas, nous vous confirmerons par écrit la réception de votre notification de résiliation.

Lorsque la résiliation est faite par lettre ou tout autre support durable, le délai de préavis est décompté à partir de la date d'expédition de la notification (figurant sur l'e-mail par exemple) ou sur l'enveloppe (le cachet de La Poste faisant foi).

- **Par nous**, par lettre recommandée adressée à votre dernier domicile connu.

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

Si la résiliation intervient entre deux échéances, la part de cotisation correspondant à la période allant de la résiliation à la prochaine échéance vous est remboursée, **sauf en cas de résiliation pour non-paiement de la cotisation.**

#### a. Par vous ou par nous

- **Chaque année à la date d'échéance principale**, avec préavis de **2 mois** au moins (article L113-12 du Code des assurances), par notification de l'assuré à l'assureur selon l'une des modalités prévues à l'article L113-14 du Code des assurances, ou par lettre recommandée de l'assureur à l'assuré.

Lorsque la résiliation est faite par lettre ou tout autre support durable, le délai de préavis est décompté à partir de la date d'expédition de la notification (figurant sur l'e-mail par exemple) ou sur l'enveloppe (le cachet de La Poste faisant foi).

- **En cas de changement de domicile, de situation ou de régime matrimonial, de changement de profession, de retraite professionnelle ou de cessation définitive d'activité** lorsque le contrat a pour objet la garantie des risques en relation directe avec la situation antérieure et qui ne se retrouvent pas dans la situation nouvelle (**article L113-16 du Code des assurances**) :

Vous pouvez résilier votre contrat dans les **3 mois** qui suivent l'un de ces événements, en indiquant sa date, sa nature et en produisant les justificatifs appropriés, par notification selon l'une des modalités prévues à l'article L113-14 du Code des assurances.



Dès que nous avons connaissance de l'un de ces événements, nous pouvons aussi mettre fin au contrat dans les **3 mois**. Dans l'un ou l'autre cas, la résiliation prend effet **1 mois** après réception par l'assuré ou l'assureur de la notification de résiliation.

- **En cas de transfert de propriété des biens garantis**, l'assurance continue de plein droit au profit de l'acquéreur, à charge par celui-ci d'exécuter toutes les obligations dont l'assuré était tenu vis-à-vis de l'assureur en vertu du contrat. Toutefois, le nouveau propriétaire peut résilier le contrat à tout moment. La résiliation prend effet le lendemain 0 heure de la date de notification selon l'une des modalités prévues à l'article L113-14 du Code des assurances.

Nous disposons d'un délai de **3 mois** pour le résilier à compter du moment où le nouveau propriétaire a demandé le transfert du contrat à son nom.

Lorsqu'il y a plusieurs acquéreurs, si l'assurance continue, ils sont tenus solidairement au paiement de la cotisation.

Vous restez en tant que vendeur tenu au paiement de la cotisation jusqu'à ce que vous nous ayez informé du transfert de propriété des biens garantis.

À partir du moment où vous nous avez notifié, selon l'une des modalités prévues à l'article L113-14 du Code des assurances, le transfert de propriété des biens garantis, vous n'êtes plus tenu au paiement de la cotisation pour la période à échoir.

- **En cas de décès de l'assuré**, le contrat est transféré de plein droit à l'héritier. L'assurance continue de plein droit au profit de l'héritier.

L'assureur ou l'héritier a la faculté de résilier le contrat.

L'assureur peut résilier le contrat dans un délai de **3 mois** à partir du jour où l'héritier a demandé le transfert du contrat à son nom.

L'héritier peut demander la résiliation du contrat à tout moment. La résiliation prend effet le lendemain 0 heure de la date de notification selon l'une des modalités prévues à l'article L113-14 du Code des assurances.

Si l'assurance continue, l'héritier reste tenu au paiement de la cotisation.

Lorsqu'il y a plusieurs héritiers, si l'assurance continue, ils sont tenus solidairement au paiement de la cotisation.

## b. Par vous

- **À tout moment à l'expiration d'un délai de 1 an à compter de la 1<sup>re</sup> souscription** (article L113-15-2 du Code des assurances) si votre contrat est à tacite reconduction annuelle et vous couvrez en qualité de personne physique en dehors de vos activités professionnelles :

- **Si vous êtes locataire (personne physique) de l'habitation assurée :**

Vous pouvez le résilier à tout moment sans frais ni pénalités à l'expiration d'un délai **d'un an** à compter de la première souscription. La résiliation prend effet **un mois** après que nous en ayons reçu notification sous forme de lettre recommandée ou d'envoi recommandé électronique qui doit être adressé par votre nouvel assureur chargé d'effectuer pour votre compte cette formalité.

Il lui appartient de s'assurer ainsi de la permanence de votre couverture d'assurance (articles L113-15-2 et R113-12 du Code des assurances).

- **Si vous êtes (co)propriétaire (personne physique) de l'habitation assurée :**

Vous pouvez le résilier à tout moment sans frais ni pénalités à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la première souscription. La résiliation prend effet un mois après que nous en ayons reçu notification de votre part.

Ce motif de résiliation est susceptible de pouvoir s'appliquer aussi dans les cas suivants, lorsque sont remplies les conditions de résiliation prévues à l'article L113-15-2 précité :

- lorsque vous dénoncez la reconduction tacite du contrat en application de l'article L113-15-1 postérieurement à la date limite d'exercice du droit de dénonciation du contrat ;
- lorsque vous demandez la résiliation du contrat en vous fondant sur un motif prévu par le Code des assurances dont nous constatons qu'il n'est pas applicable ;
- lorsque vous ne précisez pas le fondement de votre demande de résiliation.

Si vous êtes locataire (personne physique) de l'habitation assurée, nous vous inviterons alors dans l'un de ces cas à vous rapprocher de votre nouvel assureur à qui il appartient d'effectuer pour votre compte cette formalité nécessaire à l'exercice de cette demande de résiliation auprès de nous, celle-ci prenant alors effet un mois après que nous en ayons reçu notification sous forme de lettre recommandée ou d'envoi recommandé électronique. Il s'assurera ainsi de la permanence de votre couverture d'assurance.

- **Chaque année si vous ne souhaitez pas le reconduire (article L113-15-1 du Code des assurances) :**

Votre contrat est renouvelé chaque année automatiquement, par tacite reconduction. Si vous souhaitez ne pas le reconduire, sous réserve que votre contrat couvre des personnes physiques en dehors de leurs activités professionnelles, vous disposez d'un délai de vingt jours suivant l'envoi de l'avis d'échéance, le cachet de La Poste faisant foi ou de la date certifiée par un horodatage satisfaisant à des exigences définies par décret, pour le résilier, en nous le notifiant selon l'une des modalités prévues à l'article L113-14 du Code des assurances, lorsque cet avis vous est adressé moins de



15 jours avant la date limite d'exercice de votre droit de résiliation ou lorsqu'il est adressé après cette date. La résiliation prend effet à l'échéance principale de votre contrat.

En l'absence de réception de votre avis d'échéance, vous pouvez résilier votre contrat, sans pénalités, à tout moment à compter de la date de reconduction, par notification à l'assureur selon l'une des modalités prévues à l'article L113-14 du Code des assurances. La résiliation prend effet le lendemain de la date de votre notification.

Vous êtes tenu au paiement de la partie de cotisation correspondant à la période calculée jusqu'à la date d'effet de la résiliation.

- **En cas de diminution du risque**, si nous refusons de réduire votre cotisation (article L113-4 du Code des assurances). La résiliation prend effet **30 jours** après que vous nous ayez notifié la résiliation, selon l'une des modalités prévues à l'article L113-14 du Code des assurances.
- **En cas d'augmentation de votre cotisation à l'échéance principale :**  
Vous êtes informé par votre appel de cotisation du nouveau montant de la cotisation de votre contrat, applicable à sa prochaine échéance principale.  
Si vous n'acceptez pas cette augmentation, vous pouvez résilier le contrat, dans le délai d'un mois suivant le jour où vous en avez été informé.  
La résiliation prendra effet dans le délai d'un mois à compter du jour de votre notification selon l'une des modalités prévues à l'article L113-14 du Code des assurances, et au plus tôt à la date d'échéance principale.  
Vous devrez cependant nous régler une part de cotisation calculée à l'ancien tarif, pour la période de garantie écoulée entre l'échéance principale et la date d'effet de la résiliation.
- **En cas de résiliation par nous d'un de vos contrats**, après sinistre (article R113-10 du Code des assurances). Vous pouvez alors, dans le délai de **1 mois** suivant la notification de cette résiliation, mettre fin au présent contrat. Cette résiliation prendra effet **1 mois** après votre notification selon l'une des modalités prévues à l'article L113-14 du Code des assurances.
- **En cas de transfert de portefeuille de contrats par l'entreprise d'assurance**, vous pouvez alors, dans le délai de **1 mois** suivant la date de publication au Journal officiel de la décision d'approbation rendue par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, mettre fin au contrat. Cette résiliation prend effet à la date de votre notification selon l'une des modalités prévues à l'article L113-14 du Code des assurances.

### c. Par nous

- En cas de non-paiement de votre cotisation (article L113-3 du Code des assurances) dans les conditions et selon les modalités figurant au présent chapitre, paragraphe IV.
- En cas d'aggravation du risque (article L113-4 du Code des assurances) dans les conditions et selon les modalités figurant au présent chapitre, paragraphe II.
- Après un sinistre, la résiliation prenant effet **1 mois** après sa notification. Vous avez alors le droit de résilier vos autres contrats souscrits chez nous dans le délai de **1 mois** suivant cette notification (article R113-10 du Code des assurances).
- En cas d'omission, de déclaration inexacte (avant tout sinistre) (article L113-9 du Code des assurances), **10 jours** après notification adressée à l'assuré par lettre recommandée.

### d. De plein droit

- En cas de perte totale des biens assurés due à un événement non garanti, la résiliation prenant effet immédiatement.
- En cas de réquisition des biens dans les cas et conditions prévus par la législation en vigueur, la résiliation prenant effet **immédiatement**.  
Toutefois, vous avez le droit de demander la suspension de votre contrat plutôt que sa résiliation. Le contrat suspendu reprend ses effets, de plein droit, à partir du jour de la restitution totale ou partielle du bien assuré, s'il n'a pas antérieurement pris fin pour une cause légale ou conventionnelle ; Vous devez par lettre recommandée ou par envoi recommandé électronique, nous aviser de cette restitution dans le délai d'un mois à partir du jour où vous en avez eu connaissance. Faute de notification dans ce délai, le contrat ne reprend ses effets qu'à partir du jour où nous avons reçu de vous la notification de la restitution.
- En cas de retrait total de notre agrément, la résiliation prenant effet le **40<sup>e</sup> jour**, à midi, qui suit la publication au Journal officiel de la décision de l'ACPR prononçant le retrait (article L326-12 du Code des assurances).

### e. Par l'administrateur ou le liquidateur judiciaire

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



## II. Vos déclarations



Votre contrat a été établi à partir des réponses aux questions qui vous ont été posées lors de la souscription.

Ces réponses, qui doivent être exactes, nous ont alors permis d'apprécier les risques pris en charge et de fixer votre cotisation.

### 1. À la souscription du contrat

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

### 2. En cours de contrat

**Vous devez nous déclarer par lettre recommandée adressée à notre siège ou à notre représentant les circonstances nouvelles qui ont pour conséquence, soit d'aggraver les risques, soit d'en créer de nouveaux, et rendent de ce fait inexacts ou caduques les réponses qui nous ont été faites. Cette déclaration doit être faite dans les 15 jours à partir du moment où vous en avez eu connaissance.**

Vous devez notamment nous déclarer :

- votre changement d'adresse,
- la modification du nombre de pièces principales,
- l'agrandissement ou la diminution du logement et de sa surface,
- la pose d'une cheminée à foyer ouvert ou fermé, d'un insert de cheminée ou d'un poêle à bois,
- la dépose d'un système d'alarme ou de télé-sécurité contre le vol,
- l'augmentation ou la diminution du contenu ou des objets de valeurs assurés.

Lorsque ces circonstances nouvelles constituent **une aggravation du risque**, nous pouvons :

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

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

Lorsque ces circonstances nouvelles constituent au contraire une diminution du risque, vous avez droit à une réduction de votre cotisation. Si nous refusons de la réduire, vous pouvez alors résilier votre contrat, avec préavis de trente jours, selon les modalités de notification figurant au chapitre « La vie du contrat », paragraphe I.3.

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

#### Important

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

- **Si elle est intentionnelle, vous vous exposez à la nullité de votre contrat (article L113-8 du Code des assurances). Dans ce cas, nous conservons les cotisations que vous avez payées. De plus, nous avons le droit, à titre de dédommagement, de vous réclamer le paiement de toutes les cotisations dues jusqu'à l'échéance principale du contrat. Vous devez également nous rembourser les indemnités versées à l'occasion des sinistres qui ont affecté votre contrat.**
- **Si elle n'est pas intentionnelle (article L113-9 du Code des assurances) vous vous exposez à :**
  - **une augmentation de votre cotisation ou la résiliation de votre contrat lorsqu'elle est constatée avant tout sinistre,**
  - **une réduction de vos indemnités, lorsqu'elle est constatée après sinistre. Cette réduction est mise en œuvre en appliquant à l'indemnité qui aurait dû être versée le pourcentage d'écart entre la cotisation payée et celle qui aurait dû l'être si la déclaration avait été conforme à la réalité.**

**C'est à nous d'apporter la preuve de votre fausse déclaration (intentionnelle ou non).**



### III. Déclaration de vos autres assurances

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

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

**Quand plusieurs assurances contre un même risque sont contractées de manière dolosive ou frauduleuse, nous pouvons demander la nullité du contrat et vous réclamer des dommages et intérêts (article L121-3 du Code des assurances, 1<sup>er</sup> alinéa).**

**C'est à nous d'apporter la preuve de la fraude ou de la faute dolosive.**

### IV. La cotisation

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

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

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

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

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

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

**Sous réserve de dispositions plus favorables, la loi nous autorise également à suspendre les garanties de votre contrat 30 jours après l'envoi d'une lettre recommandée de mise en demeure à votre dernier domicile connu, voire à résilier votre contrat 10 jours après l'expiration de ce délai de 30 jours (article L113-3 du Code des assurances).**

**Lorsqu'il y a suspension des garanties pour non-paiement, la cotisation ou la ou les fractions de cotisation non réglées nous restent dues, y compris celles venues à échéance pendant la période de suspension, ainsi que éventuellement les frais de poursuites et de recouvrement, en dépit de l'absence de garanties. Les frais de poursuites et de recouvrement sont ceux que nous avons dû engager pour tenter de recouvrer la cotisation ou portion de cotisation que vous nous devez.**

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

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

### V. Comment varient les limites de garanties et votre cotisation ?

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

Toutefois, cette indexation ne s'applique pas à :

- à l'option « Protection juridique »,
- aux limitations contractuelles d'indemnité éventuellement prévues dans vos Dispositions particulières pour les garanties Dommages aux biens,
- à certains montants de garanties « non indexés » dans le « Tableau des montants de garanties et de franchises »,
- aux plafonds de garantie mentionnés dans l'Annexe Individuelle Scolaire (COM16262).

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

Si vous n'acceptez pas l'augmentation de votre cotisation, vous avez le droit de résilier le contrat, dans les conditions et selon les modalités figurant au chapitre « La vie du contrat », paragraphe I.3.





## VI. La prescription

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

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du contrat d'assurance sont fixées par les articles L114-1 à L114-3 du Code des assurances reproduits ci-après :

#### Article L114-1 du Code des assurances

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

Toutefois, ce délai ne court :

- En cas de réticence, omission, déclaration fausse 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.

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

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

#### Article L114-2 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 ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

#### Article L114-3 du Code des assurances

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

### Information complémentaire

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'article L114-2 du Code des assurances sont énoncées aux articles 2240 à 2246 du Code civil reproduits ci-après.

#### Article 2240 du Code civil

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

#### Article 2241 du Code civil

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

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

#### Article 2242 du Code civil

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

#### Article 2243 du Code civil

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

#### Article 2244 du Code civil

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

#### Article 2245 du Code civil

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





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

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

#### Article 2246 du Code civil

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

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

## VII. Particularités

### 1. Usufruit, Nue-propriété, Viager

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

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

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

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

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

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

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

### 2. Créancier hypothécaire

Nous renonçons, à l'égard du créancier hypothécaire dont le nom et l'adresse nous ont été communiqués, à l'application des articles L113-8 et L113-9 du Code des assurances en cas de déclarations de risques non conformes à la réalité.

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

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

### 3. Réquisition

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

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

## VIII. À noter également

### 1. Facultés de renonciation

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

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

Dans le cas où le souscripteur personne physique a été sollicité par voie de démarchage, en vue de la conclusion d'un contrat d'assurance à des fins autres que commerciales ou professionnelles, il dispose d'un droit de renonciation, dans les conditions et limites prévues par l'alinéa 1er de l'article L112-9 du Code des assurances reproduit ci-après :

« Toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le



cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec demande d'avis de réception pendant le **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.»

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

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

### Modèle de lettre de renonciation :

« Je soussigné M ..... demeurant ..... renonce à mon contrat N° ..... souscrit auprès d'Allianz IARD conformément à l'article L112-9 du Code des assurances.

J'atteste n'avoir connaissance à la date d'envoi de cette lettre, d'aucun sinistre mettant en jeu une garantie du contrat. (Date et Signature)»

À cet égard, le souscripteur est informé que, s'il exerce son droit de renonciation, il sera tenu au paiement proportionnel de la partie de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, cette période étant calculée jusqu'à la date de la résiliation, à l'exclusion de toute pénalité.

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

Conformément aux dispositions de l'article L112-9 du Code des assurances, ce droit de renonciation ne s'applique pas :

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

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

Lorsque la souscription de votre contrat habitation est faite par téléphone, courrier ou internet, elle constitue une souscription à distance soumise aux règles légales dont certains principes sont rappelés ci-après.

Si votre demande d'assurance par téléphone est à votre initiative sans démarchage téléphonique de notre part, le contrat est conclu immédiatement. Vos Dispositions particulières et générales vous parviendront après la conclusion du contrat.

Dans le cadre d'un démarchage téléphonique à notre initiative, nous vous adressons les Dispositions particulières et générales avant de recueillir votre accord nécessaire à la conclusion de votre contrat. Les modalités de conclusion du contrat d'assurance par téléphone sont décrites à l'annexe 3 de ces Dispositions générales.

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

Il est précisé que les règles applicables en matière de vente à distance ne s'appliquent :

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

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

- de l'existence de fonds de garantie des assurances obligatoires de dommages visé aux articles L421-16 et L421-17 du Code des assurances,
- de l'existence du fonds de garantie des victimes des actes de terrorisme et d'autres infractions visé à l'article L422-1 du Code des assurances,
- que vous disposez d'un droit de renonciation de **14 jours** calendaires révolus qui commencent à courir soit à compter du jour de la conclusion à distance du contrat, soit à compter du jour de la réception des Dispositions particulières et des Dispositions générales si cette dernière date était postérieure à la date de conclusion, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités,
- que les contrats pour lesquels s'applique le droit de renonciation ne peuvent recevoir de commencement d'exécution par les parties avant l'arrivée du terme de ce délai sans l'accord du souscripteur. Vous avez manifesté votre volonté pour que les garanties prennent effet à la date figurant sur les Dispositions particulières. Le souscripteur, qui a demandé le commencement de l'exécution du contrat avant l'expiration du délai de renonciation et qui use de son droit de renonciation, devra s'acquitter de la portion de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a été couvert ; en outre, la contribution Attentats au titre du Fonds de garanties des victimes des actes de terrorisme reste et ne vous sera pas remboursée.

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



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

« Je soussigné M ..... demeurant ..... renonce à mon contrat N° ..... souscrit auprès d'Allianz IARD conformément à l'article L112-2-1 du Code des assurances.

J'atteste n'avoir connaissance à la date d'envoi de cette lettre, d'aucun sinistre mettant en jeu une garantie du contrat.  
(Date et Signature)»

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

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

## 2. La protection de vos données personnelles (uniquement pour la partie assurance)

### a. Pourquoi recueillons-nous vos données personnelles ?

Vous êtes assuré, adhérent, souscripteur, bénéficiaire, payeur de primes ou de cotisations, affilié ? Quelle que soit votre situation, nous recueillons et traitons vos « données personnelles ». Pourquoi ? Tout simplement parce qu'elles nous sont nécessaires pour respecter nos obligations légales, gérer votre contrat et mieux vous connaître.

#### Gérer votre contrat et respecter nos obligations légales

En toute logique, vos données personnelles sont indispensables lorsque nous concluons ensemble un contrat et que nous le gérons ou « l'exécutons ». Elles nous servent à vous identifier, à évaluer un risque, à déterminer vos préjudices, à réduire la sinistralité et lutter contre la fraude. Cela concerne également vos données d'infractions (historique et circonstances) et de santé. Ces dernières font l'objet d'un traitement spécifique lié au respect du secret médical.

En outre, nous avons besoin de vos données pour respecter en tout point les dispositions légales et administratives applicables à notre profession (entre autre dans le cadre de la lutte contre le blanchiment).

#### Mieux vous connaître... et vous servir

**Avec votre accord exprès**, vos données servent également un objectif commercial. Elles peuvent être liées à vos habitudes de vie, à votre localisation... Elles nous aident à mieux vous connaître, et ainsi à vous présenter des produits et des services adaptés à vos seuls besoins (profilage). Elles serviront pour des actions de prospection, de fidélisation, de promotion ou de recueil de votre satisfaction.

Si vous souscrivez en ligne, nous utilisons un processus de décision automatisé, différent selon les types de risques à couvrir. Quelle que soit notre décision, vous pouvez demander des explications à l'adresse indiquée au paragraphe « Vos contacts ».

### b. Qui peut consulter ou utiliser vos données personnelles ?

Prioritairement les entreprises du groupe Allianz et votre intermédiaire en assurance (courtier, agent...). Mais aussi les différents organismes et partenaires directement impliqués dans la conclusion, la gestion, l'exécution de votre contrat ou un objectif commercial : sous-traitants, prestataires, réassureurs, organismes d'assurance, organismes sociaux, annonceurs ou relais publicitaires.

Ces destinataires se situent parfois en dehors de l'Union européenne. En ce cas, nous concevons des garanties spécifiques pour assurer la protection complète de vos données. Si vous souhaitez des informations sur ces garanties, écrivez-nous à l'adresse indiquée au paragraphe « Vos contacts ».

### c. Combien de temps sont conservées vos données personnelles ?

#### Vous êtes prospect ou nous n'avons pas pu conclure un contrat ensemble

Nous conservons vos données :

- commerciales : 3 ans après le dernier contact entre vous et Allianz ;
- médicales : 5 ans. Celles-ci sont traitées de manière spécifique, toujours dans le strict cadre du respect du secret médical.

#### Vous êtes client

Nous conservons vos données tout au long de la vie de votre contrat. Une fois ce dernier fermé, elles sont conservées pendant le délai de prescription.



#### d. Pourquoi utilisons-nous des cookies ?

Tout simplement parce qu'ils facilitent et accélèrent votre navigation sur le web.

Les cookies sont de simples fichiers textes stockés temporairement ou définitivement sur votre ordinateur, votre smartphone, votre tablette ou votre navigateur. Grâce à eux, vos habitudes de connexion sont reconnues. Et vos pages sont plus rapidement chargées.

#### e. Données personnelles : quels sont vos droits ?

Consulter, modifier, effacer... Vous disposez de nombreux droits pour l'utilisation qui est faite de vos données :

- **le droit d'opposition, lorsque vos données personnelles ne sont pas utiles ou ne sont plus nécessaires à notre relation contractuelle**, y compris le droit de changer d'avis, notamment pour annuler l'accord que vous aviez donné pour l'utilisation commerciale de vos données ;
- le droit d'accès à vos données personnelles et aux traitements ;
- le droit de rectification ;
- le droit à l'effacement, notamment lorsque la durée de conservation de vos données personnelles est dépassée ;
- le droit à une utilisation restreinte, lorsque les données ne sont pas nécessaires ou ne sont plus utiles à notre relation contractuelle ;
- le droit à la « portabilité », c'est-à-dire la possibilité de communiquer vos données à la personne de votre choix, sur simple demande ;
- le droit de décider de l'utilisation de vos données personnelles après votre décès. Conservation, communication ou effacement... : vous désignez un proche, lui indiquez votre volonté et il la mettra en œuvre sur simple demande.

Pour exercer votre droit d'accès aux données collectées dans le cadre de la lutte anti-blanchiment et anti-terroriste, adressez-vous directement à la CNIL.

De manière générale, vous pourrez lire toutes les précisions sur les cookies ainsi que sur le recueil et l'utilisation de vos données sur le site [allianz.fr](http://allianz.fr) ou le site de l'entité juridique mentionnée au paragraphe « Qui est en charge de vos données au sein du groupe Allianz ? ».

Enfin, le site de la CNIL vous renseignera en détail sur vos droits et tous les aspects légaux liés à vos données personnelles : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).

#### f. Qui est en charge de vos données au sein du groupe Allianz ?

##### **Allianz IARD**

Entreprise régie par le Code des assurances  
Société anonyme au capital de 991.967.200 €  
1 cours Michelet  
CS 30051  
92076 Paris La Défense Cedex  
542 110 291 RCS Nanterre  
[www.allianz.fr](http://www.allianz.fr)

#### g. Comment exercer vos droits ?

Pour exercer vos droits (chapitre présent, paragraphe VII.2.e), vous pouvez nous solliciter directement à l'adresse du paragraphe « Vos contacts », ou écrire à notre Délégué à la Protection des Données Personnelles (DPO) à la même adresse.

En cas de réclamation et si notre réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez vous adresser à la CNIL.

#### h. Vos contacts

- Si votre contrat a été souscrit auprès d'un Agent Général, d'un conseiller Allianz Expertise et Conseil ou d'un Point Service Allianz :  
Question, réclamation, demande de modification... Pour toutes ces situations, c'est très simple : il vous suffit de nous écrire :
  - par e-mail à [informatiqueetliberte@allianz.fr](mailto:informatiqueetliberte@allianz.fr)
  - par courrier à l'adresse :  
Allianz  
Informatique et Libertés  
Case courrier S1805  
1 cours Michelet  
CS 30051  
92076 Paris La Défense Cedex.



- Si votre contrat a été souscrit auprès d'un courtier :

Question, réclamation, demande de modification... Pour toutes ces situations, c'est simple : écrivez directement à votre courtier.

Pour toutes vos demandes, n'oubliez pas de joindre un justificatif d'identité.

### 3. Relations Clients et Médiation (uniquement pour la partie assurance)

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

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

Allianz relations Clients

Case Courrier S1803

1 cours Michelet

CS 30051

92076 Paris La Défense Cedex.

Vous n'êtes toujours pas satisfait du traitement de votre réclamation ? Vous pouvez faire appel au Médiateur indépendant de l'assurance dont les coordonnées sont les suivantes :

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

ou

LMA

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09.

Votre demande auprès du Médiateur de l'assurance doit, le cas échéant, être formulée au plus tard dans **le délai d'un an** à compter de votre réclamation écrite auprès de nos services.

Vous avez toujours la possibilité de mener toutes autres actions légales.

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

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

### 4. Autorité de contrôle des entreprises d'assurances

L'instance chargée de veiller au respect des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'assurance est l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) - 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

### 5. Lutte contre le blanchiment

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

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

### 6. Loi applicable - Tribunaux compétents

Les relations précontractuelles et contractuelles sont régies par la loi française et principalement le Code des assurances.

Toute action judiciaire relative au présent contrat sera de la seule compétence des tribunaux français.

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

### 7. Langue utilisée

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

### 8. Service e-courrier

#### a. Vos documents dans votre espace client

En communiquant à Allianz et/ou à votre conseiller votre adresse e-mail au moment de votre souscription/adhésion (ou par la suite), vous bénéficiez automatiquement du service e-courrier d'Allianz.



Sauf si vous exprimez votre refus auprès d'Allianz ou de votre conseiller, ces derniers utilisent votre adresse e-mail ou votre numéro de téléphone pour vous informer de la disponibilité des courriers de gestion ou d'information liés à votre contrat [adhésion] dans votre espace client.

Ce service vous est réservé en tant que client Allianz, adhérent de ce contrat d'assurance et abonné à l'espace client du site [www.allianz.fr](http://www.allianz.fr).

## b. Des définitions utiles

- **Espace client** : C'est votre espace personnel sur [allianz.fr](http://allianz.fr). Pour vous y rendre, il suffit de vous connecter au site [www.allianz.fr](http://www.allianz.fr), puis de saisir votre identifiant personnel et votre code confidentiel.
- **Service** : C'est le terme qui désigne la communication par Allianz de documents en ligne qui vous sont adressés via votre espace client : à la suite d'un message d'alerte adressé via e-mail ou par SMS. Selon votre contrat, les fonctionnalités de ce service peuvent varier.
- **E-courriers** : Ce sont des courriers électroniques que nous vous adressons, concernant la gestion et le suivi de vos contrats chez Allianz. Ces courriers incluent ceux que l'association ANCRE est amenée à vous adresser au titre de votre adhésion, et dont elle a confié à Allianz la tâche de vous les communiquer. Tous ces courriers électroniques sont facilement accessibles depuis votre espace client. Attention toutefois, certains des documents d'information et de gestion de votre adhésion ne peuvent pas vous être adressés par e-courrier.

## c. Comment fonctionne ce service e-courrier ?

Notre service vous offre la possibilité de consulter, télécharger, sauvegarder et imprimer vos documents en ligne. Pour accéder à notre service, il vous suffit de vous rendre dans votre espace client après avoir saisi votre identifiant et votre code confidentiel dont vous êtes réputé être le seul titulaire.

L'utilisation de l'un et l'autre prouvent que la connexion à l'espace client et l'utilisation du service sont réalisées par vous ; vous les utilisez sous votre contrôle et responsabilité. L'accès et l'utilisation de ce service supposent que l'adresse e-mail et le numéro de téléphone, indiqués dans votre espace client, sont valides. L'un et l'autre nous servent en effet à vous informer de l'arrivée d'un nouveau document en ligne (via un e-mail, un SMS, ou une alerte via tout autre moyen de communication électronique) ce que vous acceptez.

N'oubliez pas de modifier ou d'actualiser ces informations en cas de changement.

Nous ne pourrions être tenus responsables de l'utilisation d'une adresse e-mail ou d'un numéro de téléphone non valides. L'accès à votre espace client et l'utilisation du service nécessitent des logiciels à jour pour la navigation sur internet, l'ouverture et la lecture de vos documents en ligne, installés sur votre ordinateur, tablette ou smartphone.

## d. Quelle est la durée du service e-courrier ?

Le service est à durée indéterminée.

## e. Comment résilier le service e-courrier ?

Vous pouvez à tout moment et gratuitement vous désinscrire du service, via votre espace client, auprès de votre conseiller, par mail ou par courrier. Vos documents en ligne resteront alors accessibles et consultables pendant une durée adaptée à leur finalité et au minimum 5 ans à compter de la fin de la relation contractuelle pour vos documents contractuels.

Vous ne recevrez plus de documents en ligne 7 jours après avoir résilié le service. Nous vous adresserons alors les documents sous format papier à la dernière adresse postale connue d'Allianz.

De même, la résiliation de l'un des contrats, à votre initiative ou à la nôtre, met fin au service et entraîne les conséquences décrites ci-dessus.

Vous pouvez à tout moment choisir de bénéficier à nouveau du service e-courrier si vous avez un contrat en cours chez Allianz. Toutefois, s'il n'existe plus de contrat en cours et actif dans votre espace client, vous pourrez accéder au service et consulter vos documents en ligne pendant une durée adaptée à leur finalité et au minimum 5 ans à compter de la fin de la relation contractuelle pour vos documents contractuels.

Cette consultation se fera via un lien contenu dans un e-mail d'alerte que nous vous adresserons lors de la résiliation effective ou la cessation de votre dernier contrat. Une fois la durée de consultation de 5 ans écoulée, le contenu de votre espace client sera effacé. Les éventuels courriers postérieurs à la résiliation ou à la cessation de votre dernier contrat d'assurance pour lequel vous bénéficiiez du service, vous seront alors adressés sous format papier à la dernière adresse postale connue d'Allianz.

Dans tous les cas, nous vous conseillons de sauvegarder et/ ou imprimer les documents que vous souhaiteriez conserver au moment de votre désinscription ou avant que votre espace client soit définitivement fermé.

## f. Convention de preuve

En raison des limites de confidentialité des e-mails et de leurs pièces jointes, vous et Allianz convenez que toute communication d'informations contenues dans les e-courriers, liés à la gestion et au suivi des adhésions ou contrats souscrits auprès d'Allianz, s'effectuera via l'espace client. L'objectif de ce dernier est de garantir la sécurisation et la confidentialité du contenu des communications que nous vous transmettons.



Vous êtes informé que des informations vous ont été communiquées par e-courriers et sont disponibles dans votre espace client par des alertes effectuées via message électronique, SMS ou tout autre moyen de communication électronique et dans les conditions prévues au chapitre présent, paragraphe VIII.8.c. ci-dessus.

À ce titre, vous acceptez ce mode de transmission et reconnaissez qu'il constitue en droit et en fait communication et remise desdites informations.

Lorsque ces documents en ligne font courir un délai pour l'exercice d'un droit ou d'une faculté à votre profit ou à votre rencontre, vous et Allianz convenez que le point de départ de ce délai est la date à laquelle le document en ligne est accessible via l'espace client et dont vous avez été informé dans les conditions prévues au chapitre présent, paragraphe VIII.8.c. ci-dessus. Cette date figure dans l'espace client en lien avec le document en ligne en question.

Vous et Allianz convenez que les e-courriers accessibles via l'espace client ont quant à leur existence et leur contenu la même valeur probante qu'un courrier papier. Vous disposez en tout état de cause du droit d'administrer la preuve contraire. Vous et Allianz êtes susceptibles de produire les documents en ligne, en tant que preuve en cas de litiges, y compris dans ceux qui nous opposent.

## **g. Stockage des e-courriers**

Tous vos documents en ligne sont conservés dans les systèmes informatiques hébergés auprès d'Allianz Informatique à cette adresse :

GIE  
1 cours Michelet  
CS 30051  
92076 Paris La Défense Cedex  
723 000 642 RCS Nanterre.

## **9. Droit d'opposition des consommateurs au démarchage téléphonique**

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

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



# Dispositions en cas de sinistre

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

- Prendre immédiatement toutes les mesures d'urgence nécessaires pour sauvegarder et protéger les biens sinistrés et limiter l'importance des dommages ainsi que faire cesser ou réparer le plus rapidement possible la cause ou l'origine des dommages afin de stopper leur évolution.

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

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

**Si vous ne respectez pas l'une de ces obligations et dans la mesure où ce non-respect a contribué à l'aggravation des dommages des biens assurés, une franchise de 30 % calculée sur le montant total des réparations que nous aurions été amenés à prendre en charge selon les modalités prévues au présent chapitre, paragraphe III, sera appliquée. En outre, les franchises éventuelles prévues au contrat viendront en diminution du montant de l'indemnité réduite.**

**Cette franchise de 30 % ne sera pas appliquée si vous prouvez que vous n'avez pas pu intervenir ou faire intervenir un professionnel pour protéger les biens sinistrés ou procéder ou faire procéder par un professionnel à la réparation ou la cessation de la cause du dommage.**

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

### **Déclaration tardive quelle que soit la nature du sinistre ou de l'événement :**

**Si vous ne respectez pas les délais de déclaration et si nous prouvons que ce retard nous a causé un préjudice, vous perdrez votre droit à indemnité (déchéance),** sauf si votre retard résulte d'un cas fortuit ou de force majeure.

- **Ne pas réparer les dommages (et non la cause ou leur origine) ou remplacer les biens endommagés sans nous avoir avisés au préalable et sans accord de notre part.** Sauf éventuels travaux d'urgence nécessaires destinés à faire cesser ou réparer la cause ou l'origine des dommages (évoqués ci-dessus), **vous devez obligatoirement obtenir notre accord préalable** avant de procéder à toute réparation des dommages consécutifs au sinistre, reconstruction ou remplacement des biens endommagés assurés, quelle que soit la garantie en cause (Incendie, Tempête/grêle/neige, Bris des glaces ou d'autres biens, Vol et vandalisme, Biens emportés en voyage/villégiature, Dommages électriques, Dégât des eaux, Catastrophes naturelles ou technologiques, Attentats).

**Si vous réparez les dommages consécutifs au sinistre, reconstruisez ou remplacez les biens endommagés sans notre accord,** sauf éventuels travaux d'urgence nécessaires, **une franchise de 30 % calculée sur le montant total des réparations que nous aurions été amenés à prendre en charge selon les modalités prévues au présent chapitre, paragraphe III sera appliquée. En outre, les franchises éventuelles prévues au contrat viendront en diminution de l'indemnité réduite.**

**En tout état de cause, si vous n'avez pas déclaré le sinistre et que le retard nous a causé préjudice, ou si nous n'avons pas pu constater la réalité et la matérialité des dommages, la déchéance de la garantie (perte du droit à indemnité) s'appliquera.**

- Nous contacter et nous transmettre dès réception tous avis, lettres, convocations, assignations, actes extrajudiciaires et pièces de procédure, qui seraient adressés, remis ou signifiés à vous-même ou à votre personnel.
- Nous indiquer dans votre déclaration :
  - la date, les circonstances et les causes connues ou supposées du sinistre,
  - la nature et le montant approximatif des dommages,
  - les coordonnées des personnes lésées et si possible des témoins lorsqu'il s'agit d'un dommage causé à un tiers,
  - les coordonnées de l'auteur responsable s'il y a lieu et si possible des témoins en indiquant si un PV ou un constat a été établi.





- **Nous permettre de constater la réalité et la matérialité des dommages** conformément aux dispositions figurant au présent chapitre, paragraphe III.1.

**En cas de refus de votre part, ou d'impossibilité de constater la réalité et la matérialité des dommages, sauf cas fortuit ou force majeure, le sinistre ne pourra pas être garanti et vous perdrez tout droit à indemnité.**

- **Nous faire parvenir dans les 30 jours à compter du sinistre un état estimatif signé par vous des biens assurés endommagés, détruits ou volés.**

**Vous perdrez tout droit à indemnité si, intentionnellement, vous faites de fausses déclarations sur la date, la nature, les causes, les circonstances ou conséquences du sinistre, la date et la valeur d'achat des biens assurés, leur état général, ou en cas d'exagération des dommages.**

**Il en sera de même si vous employez sciemment des fausses factures ou de faux justificatifs, ou usez de moyens frauduleux. C'est à nous d'apporter la preuve de la fausse déclaration, de l'utilisation de documents inexacts comme justificatifs ou de moyens frauduleux. Si des indemnités ont déjà été payées, elles doivent nous être remboursées.**

- **En cas d'accident corporel, nous adresser un certificat médical initial de constatation des dommages corporels dans un délai de 30 jours à compter du sinistre** indiquant la nature des lésions et leurs conséquences probables. Nos médecins experts doivent pouvoir à tout moment procéder à l'examen médical de la victime.

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

## II. Que se passe-t-il lorsque vos garanties Responsabilité civile sont en jeu ?

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

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

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

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

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

## III. Comment seront indemnisés les biens assurés ?

### 1. Évaluation des dommages

Afin de nous permettre de constater la réalité et la matérialité des dommages, **vous devez répondre favorablement à nos demandes d'expertise ou de contrôle des dommages** des biens endommagés, au moyen, par exemple, de photos, factures des biens endommagés.

Les dommages sont évalués d'un commun accord entre vous et nous avant toute réparation, reconstruction ou remplacement des biens endommagés.

À défaut d'évaluation d'un commun accord, nous faisons apprécier et chiffrer les dommages, ainsi que les procédés de réparation ou de remplacement des biens endommagés directement consécutifs au sinistre par un expert ou un prestataire indépendant que nous désignons. Celui-ci détermine, s'il y a lieu, la valeur du bien avant le sinistre. Cette appréciation et le chiffrage s'appliquent aussi en cas de communication de devis.

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

Les honoraires de votre expert sont pris en charge au titre des « Pertes pécuniaires » si vous avez souscrit ce renfort de garanties, dans la limite des montants indiqués au chapitre « Tableau des montants de garanties et de franchises ».

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

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



## 2. Modalités de l'indemnisation

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

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

Il ne sera pas appliqué de sanction s'il apparaît qu'au jour du sinistre la valeur de vos biens assurés est supérieure à la somme garantie (non application de l'article L121-5 du Code des assurances).

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

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

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

### a. Pour votre habitation, à l'exception des cas particuliers ci-après

**Vous reconstruisez ou réparez dans un délai de deux ans sur le même emplacement** (sauf impossibilité absolue notamment contraintes administratives) l'indemnisation est effectuée au coût de reconstruction de l'habitation en valeur à neuf et selon les modalités de règlement suivantes :

- dans un premier temps nous vous versons une indemnité jusqu'à ce que vous nous apportiez la preuve de la reconstruction, en chiffrant les dommages sur la base du coût de reconstruction au jour du sinistre, déduction faite de la vétusté déterminée par corps d'état et dans la limite de la valeur vénale (si elle est plus faible),
- si ce montant est insuffisant pour réaliser les travaux, nous vous réglerons le complément sur présentation des justificatifs par corps d'état, et ce, dans la limite de la valeur de reconstruction à neuf, déduction faite de la part de vétusté dépassant 25 %.

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

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

Pour bénéficier de ces modalités de règlements, la reconstruction **doit être réalisée dans les 2 ans à compter du paiement de la première indemnité que nous vous avons versée.**

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

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

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

**Si de surcroît votre habitation est considérée comme un Grand Risque** (selon mention figurant dans vos Dispositions particulières), l'indemnisation se fera à concurrence des dommages, des frais de déblais et de démolition, des frais occasionnés par les mesures de sauvetage et des honoraires de l'architecte constructeur, dans la limite du montant en euros par m<sup>2</sup> de superficie développée détruite ou endommagée indiqué dans vos Dispositions particulières.

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

**Pour les Grands Risques ne faisant pas l'objet d'un classement ou d'une inscription au titre des monuments historiques, il ne sera pas tenu compte :**

- **d'un caractère artistique ou historique quelconque,**
- **de la présence de murs ayant une épaisseur supérieure à 40 cm.**



## Cas particuliers

- **Les appareils électriques et/ou électroniques faisant partie des installations et aménagements immobiliers** sont indemnisés selon les modalités prévues pour le contenu de votre habitation au paragraphe III.2.b (tableau) « Appareils électriques et électroniques ».
- **Les bâtiments sont frappés d'un arrêté de péril** avant le sinistre ou **inhabitables** car les contrats de fournitures d'eau, de gaz ou d'électricité ont été suspendus avant le sinistre : l'indemnité en cas de sinistre est limitée à 20 % de la valeur de réparation ou de reconstruction à neuf de la partie sinistrée au jour du sinistre.
- **Les locaux d'habitation sont un mobile home ou une caravane à poste fixe** : l'estimation des dommages est établie d'après le coût de reconstruction ou de réparation à l'identique au jour du sinistre, vétusté déduite ; l'indemnité n'excédera jamais la valeur de remplacement avant le sinistre déterminée par l'expert.  
Toutefois, si le mobile home ou la caravane a au plus un an d'ancienneté au jour du sinistre, l'indemnité est égale à son prix d'achat, frais de transport et d'installation compris.
- **L'habitation est construite sur terrain d'autrui**
  - En cas de reconstruction entreprise sur les lieux loués dans un délai d'un an à partir du jour de la clôture de l'expertise, l'indemnité est versée au fur et à mesure de l'exécution des travaux,
  - En cas de non reconstruction, s'il résulte d'un acte ayant date certaine avant le sinistre, que vous deviez à une époque quelconque, être remboursé par le propriétaire du sol de tout ou partie des constructions, l'indemnité ne peut excéder la somme stipulée au bail à cet effet.

À défaut de convention ou dans le silence de celle-ci, vous n'avez droit qu'à la valeur des matériaux qui seront évalués comme matériaux de construction.
- **L'habitation a moins de 50 ans et a été réalisée sans permis de construire exigé par la réglementation** : l'indemnité est limitée à la valeur des matériaux évalués comme matériaux de construction.  
Cette modalité d'indemnisation ne s'applique pas si l'habitation figure sur un acte notarié.
- **L'habitation est frappée d'expropriation**, l'indemnité est limitée à la différence entre la valeur d'expropriation fixée avant le sinistre et celle retenue après le sinistre, déduction faite de la valeur du terrain nu.
- **L'habitation est destinée à la démolition**, l'estimation des dommages est établie d'après la valeur des matériaux évalués comme matériaux de démolition.
- **S'il est nécessaire de décontaminer votre habitation** suite à un attentat ou un acte de terrorisme (tels que définis aux articles 421-1 et 421-2 du Code pénal), l'indemnisation ne peut pas excéder la valeur vénale des biens contaminés.

## b. Pour le contenu de votre habitation

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

Elles sont les suivantes :

Nature du bien assuré	Cas général	Vous avez souscrit le renfort « Remplacement à neuf »
<b>Biens mobiliers autres que ceux ci-dessous</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Vous remplacez ou réparez le bien endommagé dans un délai de 2 ans et il ne s'agit pas d'un sinistre Vol/ vandalisme :</b> Indemnisation en <b>Valeur à neuf</b> (le taux de vétusté étant apprécié pour chaque bien endommagé). Si la vétusté excède 25 %, l'indemnisation sera limitée à la <b>Valeur à neuf</b> déduction faite de la part de vétusté dépassant 25 %. L'indemnité correspondant à la vétusté vous sera versée sur présentation des justificatifs des frais engagés.</li> <li>– <b>Vous ne remplacez pas ou ne réparez pas les biens endommagés dans un délai de 2 ans ou il s'agit d'un sinistre Vol/vandalisme :</b> l'indemnité est égale à la valeur de remplacement vétusté déduite (ou s'il est moins élevé au coût de la réparation) au jour du sinistre.</li> </ul>	<p><b>Quelle que soit la garantie mise en jeu</b> Indemnisation sur la base du coût de remplacement au jour du sinistre (ou s'il est moins élevé du coût de réparation) par des biens neufs, de qualité, de nature, de performance et de caractéristiques identiques, <b>sans abattement dû à la vétusté du bien endommagé.</b></p> <p><b>Pour bénéficier de ce mode d'indemnisation (voir au chapitre « Les renforts de garanties », paragraphe I.), les biens endommagés doivent être :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– en état de fonctionnement et régulièrement utilisés au moment du sinistre,</li> <li>– remplacés ou réparés dans un délai de 2 ans.</li> </ul>
<b>Linge et effets vestimentaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Quelle que soit la garantie mise en jeu :</b> l'indemnisation se fait sur la base de la valeur de remplacement vétusté déduite, quelle que soit la date d'achat.</li> </ul>	



Nature du bien assuré	Cas général	Vous avez souscrit le renfort « Remplacement à neuf »
<b>Appareils électriques et électroniques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indemnisation sur la base de la valeur de remplacement au jour du sinistre (ou s'il est moins élevé, du coût de la réparation) sur la base de biens neufs de nature, de qualité, de performance et de caractéristiques identiques <b>avec déduction d'une vétusté forfaitaire de 1 % par mois commencé à compter de la date de mise en service de l'appareil, avec un maximum de 80 %</b> ; cet abattement pour vétusté s'applique au coût des réparations, aux frais de main-d'œuvre ainsi qu'à ceux de dépose, transport, pose et installation.</li> <li>Toutefois, <b>les appareils de moins de 2 ans d'âge</b> endommagés suite à un événement couvert au titre des garanties Incendie et événements assimilés et Dégâts des eaux sont indemnisés <b>sans déduction de vétusté sur présentation de la facture d'achat</b>.</li> </ul>	<p><b>Quelle que soit la garantie mise en jeu</b></p> <p>Indemnisation sur la base du coût de remplacement au jour du sinistre (ou s'il est moins élevé du coût de réparation) par des biens neufs, de qualité, de nature, de performance et de caractéristiques identiques, <b>sans abattement dû à la vétusté du bien endommagé</b>.</p> <p><b>Pour bénéficier de ce mode d'indemnisation (voir au chapitre « Les renforts de garanties », paragraphe I.), les biens endommagés doivent être :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>en état de fonctionnement et régulièrement utilisés au moment du sinistre,</b></li> <li><b>remplacés ou réparés dans un délai de 2 ans.</b></li> </ul>
<b>Objets de valeur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'indemnisation s'effectue sur la base du coût de remplacement d'un bien identique dans une salle de vente publique ou la valeur d'achat d'un bien identique chez un négociant faisant commerce de choses semblables.</li> <li>Toutefois, <b>les bijoux sont indemnisés à leur prix d'achat s'ils ont moins de 2 ans</b> sur présentation de la facture d'achat d'origine.</li> </ul>	
<b>Fonds et valeurs</b>	Indemnisation sur la base du dernier cours connu précédant le sinistre.	

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

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

## IV. Dans quels délais serez-vous indemnisé ?

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

### Cas particuliers

- En cas de sinistre « Catastrophes naturelles » ou de « Catastrophes technologiques »** : l'indemnité vous est versée dans les **trois mois** suivant la date de réception de l'état estimatif des dommages des biens assurés ou de la date de publication de la décision administrative si elle est postérieure (article L125-2 du Code des assurances).  
À défaut et sauf cas fortuit ou de force majeure, l'indemnité porte intérêt au taux de l'intérêt légal, en cas de sinistre « Catastrophes naturelles ».
- En cas de vol** : si vous retrouvez tout ou partie des biens volés, vous devez nous en aviser immédiatement et dans un délai de 30 jours opter pour l'abandon ou la reprise de ces biens. Si vous optez pour la reprise de ces biens :
  - avant le paiement de l'indemnité** : vous serez alors remboursé des sommes correspondant aux détériorations qu'ils auraient subies et aux frais de récupération exposés avec notre accord,
  - après le paiement de l'indemnité** : vous pourrez les reprendre moyennant le remboursement des sommes que nous vous avons versées sous déduction des frais de récupération et/ou de réparation.
- En cas de colocation**, l'indemnité due en cas de sinistre ne sera payée qu'après accord de toutes les parties concernées qui s'entendront entre elles sur la part qui revient à chacune.
- À défaut d'accord, nous serons libérés de notre obligation envers toutes les parties par le simple dépôt à leurs frais du montant de l'indemnité auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations.

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

Nous pouvons récupérer auprès du responsable du sinistre les sommes que nous vous avons payées (article L121-12 du Code des assurances).

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



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

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

**Particularité pour les garanties Défense pénale et recours suite à accident et Protection juridique :**

En vertu des dispositions de l'article L121-12 du Code des assurances, les indemnités qui pourraient vous être allouées au titre des articles 700 du Code de procédure civile, 475-1 et 375 du Code de procédure pénale, de l'article L761-1 du Code de justice administrative et 75-1 de la loi du 10 juillet 1991 (ou leurs équivalents devant des juridictions autres que françaises), nous reviennent de plein droit, à concurrence des sommes que nous avons payées (après vous avoir désintéressé si des frais et honoraires sont restés à votre charge).



# L'étendue de vos garanties

## I. Où s'exercent vos garanties ?

Garanties	Étendue territoriale
– <b>Toutes garanties</b> Sauf particularités prévues ci-après	– Au lieu d'assurance indiqué aux Dispositions particulières
– <b>Catastrophes naturelles</b> – <b>Catastrophes technologiques</b>	– France métropolitaine et DROM-COM (Départements, Régions et Collectivités d'Outre-mer)
– <b>Responsabilité civile Fête familiale</b>	– France métropolitaine, Principauté de Monaco et DROM-COM (Départements, Régions et Collectivités d'Outre-mer)
– <b>Niveau 2 de la garantie Vol et vandalisme</b> en cas de vol à l'extérieur de l'habitation – <b>Niveau 2 de la garantie Bris des glaces ou d'autres biens</b> en cas de bris à l'extérieur de l'habitation – <b>Biens emportés en Voyages-villégiature</b> – <b>Responsabilité civile Séjour/voyages</b> – <b>Responsabilité civile vie privée</b> – <b>Défense pénale et recours suite à accident</b>	– France et autres Pays de l'union Européenne, Royaume-Uni, Norvège, Suisse, Islande, Principautés de Monaco et d'Andorre, Vatican, Saint-Marin et Liechtenstein – Reste du Monde pour des <b>séjours n'excédant pas :</b> <b>3 mois consécutifs</b> pour les garanties Biens emportés en Voyages-villégiature, Responsabilité civile Séjours/voyages et le niveau 2 des garanties Vol et vandalisme et Bris des glaces ou d'autres biens (en cas de vol ou de bris à l'extérieur de l'habitation) <b>6 mois consécutifs pour les autres garanties</b> Les garanties Responsabilité civile vie privée et Défense pénale et recours suite à accident restent acquises aux enfants Étudiants ayant la qualité d'assuré pour des séjours supérieurs à 6 mois
<b>Responsabilités civiles en cas de préjudice écologique :</b> Incendie/ Dégâts des eaux, Séjour/voyages / Propriétaire d'immeuble / Vie privée	– France métropolitaine, département d'outre-mer, collectivités territoriales de Saint-Barthélemy, Saint-Martin et Saint-Pierre-et-Miquelon, îles Wallis et Futuna, Terres australes et antarctiques françaises.
<b>Protection juridique</b>	– Selon dispositions du chapitre « Les options répondant à vos besoins spécifiques », paragraphe III.9.

## II. Période de garantie

- La garantie Responsabilité civile est déclenchée par un fait dommageable (article L124-5, 3<sup>e</sup> alinéa, du Code des assurances). La garantie déclenchée par le fait dommageable couvre l'assuré contre les conséquences pécuniaires des sinistres, dès lors que le fait dommageable survient entre la prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre.

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

- Particularité pour les garanties Défense pénale et recours suite à accident et Protection juridique : elles couvrent les préjudices ou litiges qui nous sont déclarés avant la résiliation et dont les éléments constitutifs sont inconnus de vous à la prise d'effet de votre contrat.

## III. Votre assurance en cas de changement de domicile

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



# Tableau des montants de garanties et de franchises

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

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

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

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

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

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

## Garanties Dommages aux biens

Habitation	À concurrence des dommages (avec un maximum de 30 500 € pour les caravanes) <sup>(1)</sup>
Contenu	À concurrence du capital souscrit et mentionné aux Dispositions particulières
<b>Sous réserve des limitations particulières suivantes</b>	
<b>Tous événements</b>	
– Les appareils de climatisation et les pompes à chaleur	3 000 €
– Biens à usage professionnel	2 000 €
– Fonds et valeurs	800 €
– Biens emportés en Voyages-villégiature	5 000 €
<b>Tempête, grêle, neige</b>	Franchise de 130 €
<b>Dégâts des eaux</b>	
– Débordement/refoulement des égouts et des conduites souterraines, eaux de ruissellement	15 000 € avec une franchise de 230 €
– Infiltrations au travers murs/façades	8 000 €
– Dommages causés aux canalisations, appareils de chauffage et autres installations de chauffage, en cas de gel	8 000 €
– Autres liquides	8 000 €
– Inondations hors Catastrophes naturelles	15 000 € avec une franchise de 380 €
– Frais de recherche de fuites y compris les frais de remise en état des biens endommagés par la recherche de fuite	5 000 €

(1) Si votre habitation constitue un « Grand Risque », une limitation de garantie sera appliquée comme indiqué au chapitre « Dispositions en cas de sinistre », paragraphe IV. Son montant est indiqué dans vos Dispositions particulières.



## Garanties Dommages aux biens (suite)

<b>Vol/vandalisme<sup>(1)</sup></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Objets de valeur <ul style="list-style-type: none"> <li>objets précieux, ensembles et collections</li> <li>autres biens mobiliers d'une valeur unitaire supérieure à 8 000 €</li> </ul> </li> <li>Vol des biens immobiliers en résidence secondaire</li> <li>Contenu des dépendances</li> <li>Actes de vandalisme extérieur</li> <li>Remplacement des serrures et des clés</li> <li>Vol à l'extérieur de l'habitation (si vous avez souscrit le niveau 2)</li> <li>Contenu de l'habitation suite au vol des clés remisées dans un coffre à clés</li> </ul>	<p>À concurrence du % de capital Contenu choisi et figurant aux Dispositions particulières</p> <p>8 000 € par objet et à concurrence du % de capital Contenu choisi et figurant aux Dispositions particulières pour le montant excédant ces 8 000 €</p> <p>5 000 € avec une franchise de 230 €</p> <p>Capital indiqué aux Dispositions particulières<sup>(2)</sup></p> <p>Franchise 10 % minimum 460 € maximum 2 000 €</p> <p>800 €</p> <p>1 500 € avec une franchise de 99 €</p> <p>5 000 €</p>
<b>Bris des glaces ou d'autres biens<sup>(1)</sup></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Produits verriers assurés au titre du niveau 1 sauf <ul style="list-style-type: none"> <li>vitraux</li> <li>vérandas</li> </ul> </li> <li>Clôture provisoire</li> <li>Autres biens (si vous avez souscrit le niveau 2) <ul style="list-style-type: none"> <li>en cas de bris à l'intérieur de l'habitation</li> <li>en cas de bris à l'extérieur de l'habitation</li> </ul> </li> </ul>	<p>À concurrence des dommages</p> <p>5 000 €</p> <p>8 000 €</p> <p>Frais réels</p> <p>3 000 € avec une franchise de 99 €</p> <p>1 500 € avec une franchise de 99 €</p>
<b>Catastrophes naturelles</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Frais de déblais et démolition</li> </ul>	<p>Franchise légale</p> <p>Frais engagés</p>

## Frais complémentaires

<ul style="list-style-type: none"> <li>Mesures de sauvetage</li> <li>Frais de démolition et de déblais avec une sous limitation pour les frais de déblais des biens appartenant à un voisin suite à une tempête</li> <li>Frais de l'architecte reconstruteur</li> <li>Perte de loyers</li> <li>Perte d'usage</li> <li>Frais de remise en conformité</li> <li>Cotisation « Dommages Ouvrage »</li> </ul>	<p>Frais engagés</p> <p>Frais engagés</p> <p>2 000 €</p> <p>Frais engagés</p> <p>1 an</p> <p>Valeur locative annuelle (1 an)</p> <p>250 000 €</p> <p>Frais engagés</p>
---	--

## Garanties Responsabilité civile

<b>Responsabilité civile Incendie/Dégâts des eaux</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>À l'égard du locataire ou du propriétaire : <ul style="list-style-type: none"> <li>Atteintes à l'environnement</li> <li>Préjudice écologique accidentel</li> </ul> </li> </ul>	<p>Sans limitation de somme pour les dommages matériels</p> <p>305 000 € pour les pertes pécuniaires consécutives aux dommages matériels</p> <p>300 000 € par année d'assurance sans pouvoir dépasser 150 000 € par sinistre</p> <p>200 000 € par année d'assurance</p>
---	---

**Attention : si votre habitation constitue un « Grand Risque », votre Responsabilité civile de locataire en Incendie est limitée à 3 000 000 € pour les dommages matériels (dont 305 000 € pour les pertes pécuniaires consécutives aux dommages matériels).**

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

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





### Garanties Responsabilité civile (suite)

<ul style="list-style-type: none"> <li>À l'égard des voisins ou des tiers : <ul style="list-style-type: none"> <li>Atteintes à l'environnement</li> <li>Préjudice écologique accidentel</li> </ul> </li> </ul>	3 050 000 € dont 305 000 € pour les pertes pécuniaires consécutives aux dommages matériels 300 000 € par année d'assurance sans pouvoir dépasser 150 000 € par sinistre 200 000 € par année d'assurance
<b>Responsabilité civile séjours/voyages/fête familiale</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>À l'égard du propriétaire ou des voisins et des tiers : <ul style="list-style-type: none"> <li>Incendie et événements assimilés</li> <li>Dégâts des eaux</li> <li>Bris des glaces</li> </ul> </li> </ul>	1 500 000 € 150 000 € À concurrence des dommages
<b>Responsabilité civile du propriétaire d'immeuble</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hors atteintes à l'environnement <ul style="list-style-type: none"> <li>Dommages corporels</li> <li>Dommages matériels et Pertes pécuniaires consécutives</li> </ul> </li> <li>Atteintes à l'environnement accidentelles <ul style="list-style-type: none"> <li>Tous dommages confondus</li> </ul> </li> <li>Préjudice écologique accidentel</li> </ul>	8 000 000 € non indexés par année d'assurance 1 500 000 € 300 000 € par année d'assurance sans pouvoir dépasser 150 000 € par sinistre 200 000 € par année d'assurance
<b>Responsabilité civile vie privée</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dommages corporels avec une sous limitation <ul style="list-style-type: none"> <li>pour les intoxications alimentaires</li> <li>pour les dommages corporels à vos préposés</li> <li>pour les dommages corporels causés volontairement par votre enfant mineur</li> </ul> </li> <li>Dommages matériels et pertes pécuniaires consécutives avec une sous limitation : <ul style="list-style-type: none"> <li>pour les dommages matériels causés aux biens confiés lors de stages</li> <li>pour les dommages matériels causés au matériel professionnel dans le cadre du télétravail</li> <li>pour les dommages aux biens loués</li> </ul> </li> <li>Atteintes à l'environnement accidentelles <ul style="list-style-type: none"> <li>Tous dommages confondus</li> </ul> </li> <li>Préjudice écologique accidentel</li> </ul>	8 000 000 € non indexés par année d'assurance 460 000 € 1 000 000 € non indexé par année d'assurance 1 000 000 € non indexé par année d'assurance 1 500 000 € 15 000 € 2 000 € 3 000 € Franchise de 10 % minimum 150 € 300 000 € par année d'assurance sans pouvoir dépasser 150 000 € par sinistre 200 000 € par année d'assurance

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

### Défense pénale et recours suite à accident

Montant de prise en charge des frais et honoraires **dans la limite de 8 000 € TTC par sinistre**

Assistance à conciliation, procédure participative, transaction, médiation civile <sup>(1)</sup> ou pénale.....	500 €
Assistance à mesure d'instruction ou d'expertise judiciaire .....	350 €
Référé et juge de l'exécution.....	500 €
<b>En matière pénale :</b>	
• Tribunal de police .....	600 €
• Tribunal correctionnel .....	800 €
• CIVI (Commission d'Indemnisation des Victimes d'Infractions) .....	800 €
<b>En matière civile et commerciale :</b>	
• Tribunal judiciaire : enjeu < 10 000 €	
• (dont Chambre de proximité et Juge du contentieux de la protection) .....	800 €
• Tribunal judiciaire : enjeu > 10 000 € ou demande indéterminée .....	1 200 €
• Tribunal de commerce .....	1 200 €
• Tribunal administratif .....	1 200 €
• Autres tribunaux .....	1 000 €
• Cour d'appel .....	1 200 €
• Cour d'assises .....	2 000 €
• Cour de cassation, Conseil d'État, Juridictions Européennes .....	2 000 €

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

(1) Plafond de prise en charge au titre de la médiation (dans la limite de 50 % des frais de médiation totale).



## Assistance

Se reporter au chapitre « Les garanties », paragraphe IV

### Les options répondant à vos besoins spécifiques

<b>Dommages électriques</b> – Perte du contenu des congélateurs/réfrigérateurs	2 000 €
<b>Solutions panne</b>	Se reporter au chapitre « Les options répondant à vos besoins spécifiques », paragraphe II
<b>Protection juridique</b>	Se reporter au chapitre « Les options répondant à vos besoins spécifiques », paragraphe III
<b>Installations extérieures avec une sous limitation :</b> – pour le vol des biens garantis (sauf portail et portillon) – pour les biens mobiliers endommagés suite à l'action du vent ou une tempête – pour les frais de reconstitution des arbres – en cas de fuite sur canalisations extérieures et en cas de poids de la neige	50 000 € 4 000 € 8 000 € 8 000 € 5 000 €
<b>Piscine avec une sous limitation :</b> – pour le vol des accessoires mobiliers entreposés à l'extérieur – pour les inondations hors Catastrophes naturelles, débordements-refoulement des égouts, eaux de ruissellement	50 000 € 3 000 € 15 000 €
<b>Énergies renouvelables avec une sous limitation :</b> – pour la perte de revenu en cas de revente d'électricité – pour le vol des tuiles solaires et des panneaux solaires	50 000 € 2 000 € 10 000 €
<b>Assistance voyage</b>	Se reporter au chapitre « Les options répondant à vos besoins spécifiques », paragraphe VII

### Les renforts de garanties

<b>Remplacement à neuf</b>	Se reporter au chapitre « Les renforts de garanties », paragraphe I
<b>Remboursement d'emprunt</b>	12 mois maximum 16 000 €
<b>Pertes pécuniaires</b>  <b>avec une sous limitation :</b> – pour les honoraires d'expert de l'assuré	10 % ou 20 % de l'indemnité due au titre du bâtiment et du contenu selon mention indiquée aux Dispositions particulières  5 % de l'indemnité due au titre du bâtiment et du contenu avec un maximum de 20 000 €



# Définition des moyens de protection contre le vol

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

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



# Les clauses d'adaptation aux cas particuliers

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

## Clause 1 - Habitation en cours de construction

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

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



**Important : pendant le temps de la construction nous vous rappelons qu'il est obligatoire de souscrire une assurance dite « Dommage ouvrage » (article L242-1 du Code des assurances). Les dommages ou désordres relevant des articles 1792 à 1792-6 du Code civil ainsi que toutes les responsabilités vous incombant en vertu de la loi n° 78-12 du 4 janvier 1978 ne sont pas couverts par le présent contrat.**

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

La garantie Responsabilité civile incendie et/ou dégâts des eaux telle que définie aux présentes Dispositions générales est acquise pour le compte de votre locataire ou occupant à titre gratuit pour les dommages causés aux voisins et aux tiers.

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

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

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

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

## Clause 4 - Assurance pour compte du propriétaire

Au titre du présent contrat, sont assurés respectivement :

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

Nous renonçons à recours contre votre propriétaire.



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

Au titre du présent contrat, sont assurés respectivement :

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

Nous renonçons à recours contre votre propriétaire. Cette renonciation à recours est accordée en raison du fait que, en tant que locataire de l'habitation assurée, vous possédez des parts et actions dans la société propriétaire.

### Ou si la SCI est souscripteur :

Au titre du présent contrat, sont assurés respectivement :

- pour votre compte : l'habitation désignée aux Dispositions particulières y compris en Responsabilité civile propriétaire d'immeuble,
- pour le compte de l'associé occupant des lieux : le contenu de ladite habitation ainsi que l'ensemble des garanties souscrites et mentionnées aux Dispositions particulières, y compris sa Responsabilité civile d'occupant à votre égard.

Nous renonçons à recours contre l'associé occupant de l'habitation assurée. Cette renonciation à recours est accordée en raison du fait qu'il possède des parts et actions dans la société propriétaire.

## Clause 6 - Colocation

Vous déclarez être colocataire de l'habitation assurée.

Les garanties du chapitre « Les garanties » des présentes Dispositions générales ainsi que l'option « Dommages électriques » bénéficient, si vous les avez souscrites, à l'ensemble des autres colocataires déclarés dans le bail.

**Les garanties Vol et Bris à l'extérieur de l'habitation (niveau 2 de la garantie Vol et vandalisme et Bris des glaces ou d'autres biens) restent attachées au souscripteur et ne sont pas étendues aux autres colocataires qui n'en bénéficient pas.**

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

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

## Clause 7 - Responsabilité civile assistante maternelle

La garantie Responsabilité civile vie privée, telle que définie aux présentes Dispositions générales s'applique aux conséquences pécuniaires de la Responsabilité civile que vous pouvez encourir en raison des dommages corporels, matériels et pertes pécuniaires consécutives, causés à autrui à l'occasion de vos activités d'assistante maternelle.

Cette garantie s'applique notamment aux dommages causés ou subis par les enfants qui vous sont confiés.

## Clause 8 - Responsabilité civile accueil à domicile

Vous déclarez être bénéficiaire de l'agrément prévu par la loi n° 2002-73 du 17 janvier 2002 pour l'accueil à domicile de personnes âgées ou handicapées adultes.

Nous garantissons les conséquences pécuniaires de la Responsabilité civile que vous pouvez encourir en raison des dommages corporels, matériels et pertes pécuniaires consécutives, causés à autrui y compris à la (ou aux) personne(s) accueillie(s) à votre domicile. Nous garantissons également la Responsabilité civile de la (des) personne(s) accueillie(s) lorsqu'elle(s) cause(nt) des dommages à autrui ou à vous-même.

La garantie Responsabilité civile accueil à domicile s'applique à toutes les causes de dommages.

**Sous la seule exception des dommages causés à l'occasion d'une activité dont l'exercice ou l'organisation est soumis à obligation d'assurance.**

L'assurance s'applique aux dommages survenus pendant la période de validité de la garantie selon le nombre de personnes accueillies déclarées aux Dispositions particulières.

Elle s'exerce :

- pour les dommages corporels : **à concurrence de 760 000 €,**
- pour les dommages matériels et pertes pécuniaires consécutives : **à concurrence de 450 000 € par sinistre, les dommages d'un montant supérieur à 80 € étant seuls pris en charge.**

L'assurance cesse de plein droit dès qu'il est mis fin à l'accueil pour quelque cause que ce soit.



## Clause 9 - Responsabilité civile de la personne accueillie

Vous déclarez être accueilli à domicile dans les conditions prévues par la loi n° 2002-73 du 17 janvier 2002.

Nous garantissons les conséquences pécuniaires de la Responsabilité civile que vous pouvez encourir en raison des dommages corporels, matériels et pertes pécuniaires consécutives, causés à autrui y compris à la personne accueillante.

La garantie s'applique pour toutes les causes de dommages.

**Sous la seule exception des dommages causés à l'occasion d'une activité dont l'exercice ou l'organisation sont soumis à obligation d'assurance.**

L'assurance s'applique pour les dommages survenus pendant la période de validité de la garantie.

Elle s'exerce :

- pour les dommages corporels : **à concurrence de 760 000 €,**
- pour les dommages matériels et pertes pécuniaires consécutives : **à concurrence de 450 000 € par sinistre, les dommages d'un montant supérieur à 80 € étant seuls pris en charge.**

L'assurance cesse de plein droit dès qu'il est mis fin à l'accueil pour quelque cause que ce soit.

## Clause 10 - Responsabilité civile chambres d'hôtes

La garantie Responsabilité civile vie privée telle que définie aux présentes Dispositions générales s'applique aux conséquences pécuniaires de la Responsabilité civile que vous pouvez encourir du fait de l'exploitation de chambres d'hôtes selon le nombre déclaré aux Dispositions particulières avec ou sans service de repas, en raison des dommages corporels, matériels et pertes pécuniaires consécutives causés à autrui y compris aux occupants.

Cette garantie s'exerce également en cas de vol commis par vos préposés au préjudice des occupants au cours ou à l'occasion de leurs fonctions **sous réserve qu'une plainte ait été déposée contre eux.**

## Clause 11 - Responsabilité civile gîtes ruraux

La garantie Responsabilité civile vie privée telle que définie aux présentes Dispositions générales s'applique aux conséquences pécuniaires de la Responsabilité civile que vous pouvez encourir du fait de l'exploitation de gîtes ruraux selon le nombre déclaré aux Dispositions particulières avec ou sans service de repas, en raison des dommages corporels, matériels et pertes pécuniaires consécutives causés à autrui y compris aux occupants.

Cette garantie s'exerce également en cas de vol commis par vos préposés au préjudice des occupants au cours ou à l'occasion de leurs fonctions **sous réserve qu'une plainte ait été déposée contre eux.**

## Clause 12 - Responsabilité civile chevaux

La garantie Responsabilité civile vie privée telle que définie aux présentes Dispositions générales s'applique aux conséquences pécuniaires de la Responsabilité civile que vous pouvez encourir en tant que propriétaire ou gardien de chevaux (ou animaux de race équine) selon le nombre et l'identification déclarés aux Dispositions particulières, en raison de dommages corporels, matériels et pertes pécuniaires consécutives causés à autrui.

## Clause 13 - Responsabilité civile animaux sauvages

La garantie Responsabilité civile vie privée telle que définie aux présentes Dispositions générales s'applique aux dommages corporels, matériels et pertes pécuniaires consécutives causés par un animal sauvage.

Vous déclarez avoir la propriété ou la garde d'un ou deux animaux sauvages selon mention aux Dispositions particulières.

## Clause 14 - Responsabilité civile chiens dangereux

La garantie Responsabilité civile vie privée telle que définie aux présentes Dispositions générales s'applique aux conséquences pécuniaires de la Responsabilité civile que vous pouvez encourir en tant que propriétaire ou gardien de chiens de catégorie 1 ou 2 tels que définis à l'article 211-12 du Code rural, identifiés aux Dispositions particulières, en raison de dommages corporels, matériels et pertes pécuniaires consécutives causés à autrui.

**Ce qui n'est pas garanti :**

**Les dommages causés par les pitbulls.**



La garantie est étendue aux dommages corporels subis par les membres de votre famille vivant à votre foyer **à concurrence de 230 000 €, en cas :**

- de décès et pour le seul préjudice économique subi par les ayants droit de la victime,
- d'atteinte à l'intégrité physique et psychologique (AIPP) supérieure à 10 %.

**Ce qui n'est pas garanti :**

**Les dommages subis par le propriétaire de l'animal assuré.**

## Clause 15 - Responsabilité civile ruches

La garantie Responsabilité civile vie privée telle que définie aux présentes Dispositions générales s'applique aux conséquences pécuniaires de la Responsabilité civile que vous pouvez encourir en tant que propriétaire, **à titre privé**, de ruches selon le nombre déclaré aux Dispositions particulières, en raison de dommages corporels, matériels et pertes pécuniaires consécutives causés à autrui.

## Clause 16 - Responsabilité civile propriétaire d'un terrain non bâti

La garantie Responsabilité civile propriétaire d'immeuble telle que définie aux présentes Dispositions générales s'exerce pour un terrain non bâti c'est-à-dire un terrain sans construction assujettie à une autorisation administrative de construire et non exploité professionnellement dont vous êtes propriétaire à l'adresse indiquée dans vos Dispositions particulières.

**Attention :** votre garantie Responsabilité civile propriétaire d'immeuble s'exerce pour les dommages matériels et pertes pécuniaires consécutives à concurrence de 305 000 € en cas d'incendie ou d'explosion survenus dans les bois, les landes, forêts ou maquis.

**Outre les exclusions générales du contrat et celles liées à la garantie Responsabilité civile propriétaire d'immeuble, restent exclus les dommages résultant de rupture de barrages et/ou de retenues d'eau.**

## Clause 17 - Responsabilité civile propriétaire d'une retenue d'eau

**Sous réserve des conditions d'application prévues ci-après**, la garantie Responsabilité civile propriétaire d'immeuble telle que définie dans les présentes Dispositions générales s'applique, par dérogation à l'exclusion concernant les dommages résultant de rupture de barrage et/ou de retenue d'eau, aux conséquences pécuniaires de la Responsabilité civile que vous pouvez encourir en tant que propriétaire d'une retenue d'eau située à l'adresse indiquée dans vos Dispositions particulières en raison des dommages corporels, matériels, et des pertes pécuniaires consécutives causés à autrui par suite :

- de débordements des eaux de la retenue et d'inondations des voies ouvertes à la circulation publique ou des propriétés de tiers,
- d'ouvertures des pelles de la bonde à l'insu de l'assuré,
- du non fonctionnement du déversoir,
- de l'effondrement total ou partiel des digues ou de la chaussée de retenue d'eau.

**Ce qui n'est pas garanti en plus des exclusions générales et de celles liées à la garantie Responsabilité civile propriétaire d'immeuble :**

- **Les dommages causés par les infiltrations d'eau à travers le sol, les digues ou la chaussée de la retenue d'eau.**
- **Les dommages résultant de glissement ou d'affaissement naturel de terrain.**
- **Les dommages de toute nature résultant de l'exploitation d'une baignade, d'une pêche gardée, de location d'embarcations.**
- **Les dommages résultant d'un mauvais entretien de la digue ou de la bonde.**

**Cette garantie s'exerce dans les limites suivantes :**

- dommages corporels, matériels, et pertes pécuniaires consécutives **sauf en cas d'effondrement des digues ou de la chaussée de la retenue d'eau** : conformément aux montants de garanties indiqués dans le « Tableau des montants de garanties et de franchises » pour la garantie Responsabilité civile propriétaire d'immeuble,
- dommages corporels, matériels, et pertes pécuniaires consécutives en cas d'effondrement des digues ou de la chaussée de la retenue d'eau : **460 000 € par année d'assurance, sous déduction d'une franchise pour les dommages matériels et pertes pécuniaires consécutives égale à 10 % du montant des dommages avec un minimum de 130 € et un maximum de 605 €.**





## Conditions d'application de votre garantie Responsabilité civile propriétaire de retenue d'eau

Pour que cette garantie puisse s'appliquer, il est impératif que la retenue d'eau ait une superficie inférieure ou égale à 3 hectares, une hauteur à la bonde inférieure à 15 mètres, et qu'en aval de la digue, le terrain ne présente pas d'habitation à une distance minimale de 150 mètres.

## Clause 18 - Responsabilité civile gérant de tutelle non professionnel

Vous déclarez exercer, **à titre privé et bénévole**, des missions de protection d'une personne majeure ou mineure qui vous ont été confiées en application de la loi n° 2007-308 du 5 mars 2007 et des textes subséquents.

La garantie Responsabilité civile vie privée telle que définie aux présentes Dispositions générales s'applique aux conséquences pécuniaires de la Responsabilité civile que vous pouvez encourir dans l'accomplissement de ces fonctions, en raison des dommages matériels et des pertes pécuniaires consécutives ou non, causés à une personne placée sous votre tutelle, curatelle ou mandat de protection future, et résultant :

- de fautes, erreurs de fait ou de droit, fausses interprétations de textes légaux ou réglementaires, oublis, omissions, inexactitudes ou négligences, inobservations de formalités ou de délais imposés par les Lois et règlements en vigueur,
- de perte, destruction, détérioration ou vol de pièces ou de documents qui vous ont été confiés à l'occasion de vos activités de gérant de tutelle ou de curatelle.

### Ce qui n'est pas garanti en plus des exclusions générales et de celles liées à la garantie Responsabilité civile vie privée :

- Toutes indemnités fondées sur l'inexécution d'engagements impliquant des obligations qui excéderaient celles auxquelles vous êtes tenu en vertu des textes légaux ou réglementaires sur la responsabilité.
- Les amendes et autres pénalités qui vous seraient infligées à titre personnel.
- Les conséquences pécuniaires résultant d'une obligation de résultat ou de performance financière ou fiscale sur laquelle vous vous seriez expressément engagé.
- Les conséquences dommageables d'actes accomplis dans le but d'enrichir une personne autre que celle protégée.
- Le détournement des fonds, effets, titres ou valeurs reçus par vous au titre de la gestion des revenus des personnes protégées.
- Toute réclamation fondée sur :
  - un acte que vous ne pouviez légalement accomplir,
  - la non-souscription ou l'insuffisance notoire d'un contrat d'assurances « Dommages aux biens » pour garantir les biens immobiliers appartenant à une personne protégée.

### Cette garantie s'exerce dans les limites suivantes :

tous dommages matériels et pertes pécuniaires confondus : **500 000 € par année d'assurance**  
dont :

- **200 000 €** pour les pertes pécuniaires non consécutives,
- **30 000 €** pour les dommages matériels aux biens confiés et les pertes pécuniaires consécutives.

**sous déduction d'une franchise, pour l'ensemble des dommages matériels et pertes pécuniaires confondus, de 10 % des dommages avec un minimum de 230 € et un maximum de 750 €.**





# Annexe 1 : Fiche d'information relative au fonctionnement des garanties Responsabilité civile dans le temps

## Annexe de l'article A112 du Code des assurances

Créé par Arrêté 2003-10-31 annexe JORF 7 novembre 2003

### Avertissement :

**La présente fiche d'information vous est délivrée en application de l'article L112-2 du Code des assurances.**

**Elle a pour objet d'apporter les informations nécessaires à une bonne compréhension du fonctionnement de la garantie de Responsabilité civile dans le temps.**

**Elle concerne les contrats souscrits ou reconduits postérieurement à l'entrée en vigueur le 3 novembre 2003 de l'article 80 de la loi n° 2003-706. Les contrats souscrits antérieurement font l'objet de Dispositions particulières précisées dans la même loi.**

### Comprendre les termes

#### Fait dommageable :

Fait, acte ou événement à l'origine des dommages subis par la victime et faisant l'objet d'une réclamation.

#### Réclamation :

Mise en cause de votre responsabilité, soit par lettre adressée à l'assuré ou à l'assureur, soit par assignation devant un tribunal civil ou administratif. Un même sinistre peut faire l'objet de plusieurs réclamations, soit d'une même victime, soit de plusieurs victimes.

#### Période de validité de la garantie :

Période comprise entre la date de prise d'effet de la garantie et, après d'éventuelles reconductions, sa date de résiliation ou d'expiration.

#### Période subséquente :

Période se situant après la date de résiliation ou d'expiration de la garantie. Sa durée est précisée par le contrat. Elle ne peut être inférieure à cinq ans.

Si votre contrat garantit exclusivement votre Responsabilité civile vie privée, reportez-vous au I.

Sinon, reportez-vous au I et au II.

## I. Le contrat garantit votre Responsabilité civile vie privée

En dehors de toute activité professionnelle, la garantie est déclenchée par le fait dommageable.

L'assureur apporte sa garantie lorsqu'une réclamation consécutive à des dommages causés à autrui est formulée et que votre responsabilité ou celle des autres personnes garanties par le contrat est engagée, dès lors que le fait à l'origine de ces dommages est survenu entre la date de prise d'effet et la date de résiliation ou d'expiration de la garantie.

La déclaration de sinistre doit être adressée à l'assureur dont la garantie est ou était en cours de validité au moment où le fait dommageable s'est produit.

En cas de réclamation mettant en jeu votre Responsabilité civile en raison d'un préjudice écologique, **la garantie n'est pas applicable aux préjudices ayant donné lieu à une action en justice introduite avant la publication de la loi n° 2016-1087 au Journal officiel de la République française le 09 août 2016.**

## II. Le contrat garantit la Responsabilité civile (encourue du fait d'une activité professionnelle)

Le contrat d'assurance doit préciser si la garantie est déclenchée par le « fait dommageable » ou si elle l'est par « la réclamation ».

Lorsque le contrat contient à la fois des garanties couvrant votre Responsabilité civile du fait d'activité professionnelle et des garanties couvrant votre Responsabilité civile vie privée, ces dernières sont déclenchées par le fait dommageable (voir I).

Certains contrats, pour lesquels la loi prévoit des Dispositions particulières dérogent cependant à cette disposition ; c'est le cas par exemple en matière d'assurance décennale obligatoire des activités de construction.

### 1. Comment fonctionne le mode de déclenchement « par le fait dommageable » ?

L'assureur apporte sa garantie lorsqu'une réclamation consécutive à des dommages causés à autrui est formulée et que votre responsabilité ou celle des autres personnes garanties par le contrat est engagée, dès lors que le fait à l'origine de ces dommages est survenu entre la date de prise d'effet et la date de résiliation ou d'expiration de la garantie.



La déclaration de sinistre doit être adressée à l'assureur dont la garantie est ou était en cours de validité au moment où le fait dommageable s'est produit.

## 2. Comment fonctionne le mode de déclenchement « par la réclamation » ?

Quel que soit le cas, la garantie de l'assureur n'est pas due si l'assuré avait connaissance du fait dommageable au jour de la souscription de celle-ci.

### 2.1 Premier cas : la réclamation du tiers est adressée à l'assuré ou à l'assureur pendant la période de validité de la garantie souscrite.

L'assureur apporte sa garantie, même si le fait à l'origine du sinistre s'est produit avant la souscription de la garantie.

### 2.2 Second cas : la réclamation est adressée à l'assuré ou à l'assureur pendant la période subséquente.

**Cas 2.2.1 :** l'assuré n'a pas souscrit de nouvelle garantie de responsabilité déclenchée par la réclamation couvrant le même risque.

L'assureur apporte sa garantie.

**Cas 2.2.2 :** l'assuré a souscrit une nouvelle garantie de responsabilité déclenchée par la réclamation auprès d'un nouvel assureur couvrant le même risque.

C'est la nouvelle garantie qui est mise en œuvre, sauf si l'assuré avait connaissance du fait dommageable au jour de la souscription de celle-ci, auquel cas, c'est la garantie précédente qui intervient.

Aussi, dès lors qu'il n'y a pas d'interruption entre deux garanties successives et que la réclamation est adressée à l'assuré ou à son assureur avant l'expiration du délai subséquent de la garantie initiale, l'un des deux assureurs est nécessairement compétent et prend en charge la réclamation.

Lorsque la garantie initiale est déclenchée pendant la période subséquente, le plafond de l'indemnisation ne peut être inférieur à celui de la garantie déclenchée pendant l'année précédant la date de sa résiliation ou de son expiration.

## 3. En cas de changement d'assureur

Si vous avez changé d'assureur et si un sinistre, dont le fait dommageable est intervenu avant la souscription de votre nouveau contrat, n'est l'objet d'une réclamation qu'au cours de votre nouveau contrat, il faut déterminer l'assureur qui vous indemniserait. Selon le type de contrats, l'ancien ou le nouvel assureur pourra être valablement saisi.

Reportez-vous aux cas types ci-dessous :

### 3.1 L'ancienne et la nouvelle garanties sont déclenchées par le fait dommageable

La garantie qui est activée par la réclamation est celle qui est ou était en cours de validité à la date de survenance du fait dommageable.

### 3.2 L'ancienne et la nouvelle garanties sont déclenchées par la réclamation

Votre ancien assureur devra traiter la réclamation si vous avez eu connaissance du fait dommageable avant la souscription de votre nouvelle garantie. Aucune garantie n'est due par votre ancien assureur si la réclamation vous est adressée ou l'est à votre ancien assureur après l'expiration du délai subséquent.

Si vous n'avez pas eu connaissance du fait dommageable avant la souscription de votre nouvelle garantie, c'est votre nouvel assureur qui accueillera votre réclamation.

### 3.3 L'ancienne garantie est déclenchée par le fait dommageable et la nouvelle garantie est déclenchée par la réclamation

Si le fait dommageable s'est produit pendant la période de validité de l'ancienne garantie, c'est l'ancien assureur qui doit traiter les réclamations portant sur les dommages qui résultent de ce fait dommageable.

Dans l'hypothèse où le montant de cette garantie serait insuffisant, la garantie nouvelle déclenchée par la réclamation sera alors amenée à compléter cette insuffisance pour autant que vous n'ayez pas eu connaissance du fait dommageable avant la date de souscription de votre nouvelle garantie.

Si le fait dommageable s'est produit avant la prise d'effet de l'ancienne garantie et est demeuré inconnu de l'assuré à la date de souscription de la nouvelle garantie, c'est le nouvel assureur qui doit traiter les réclamations portant sur les dommages qui résultent de ce fait dommageable.

### 3.4 L'ancienne garantie est déclenchée par la réclamation et la nouvelle garantie est déclenchée par le fait dommageable

Si le fait dommageable s'est produit avant la date de souscription de la nouvelle garantie, c'est l'ancien assureur qui doit traiter les réclamations. Aucune garantie n'est due par votre ancien assureur si la réclamation est adressée à l'assuré ou à votre ancien assureur après l'expiration du délai subséquent.

Si le fait dommageable s'est produit pendant la période de validité de la nouvelle garantie, c'est bien entendu l'assureur de cette dernière qui doit traiter la réclamation.



#### **4. En cas de réclamations multiples relatives au même fait dommageable**

Un même fait dommageable peut être à l'origine de dommages multiples qui interviennent ou se révèlent à des moments différents. Plusieurs réclamations ont alors vocation à être successivement adressées par les différents tiers concernés. Dans ce cas, le sinistre est considéré comme unique. En conséquence, c'est le même assureur qui prend en charge l'ensemble des réclamations.

Si le fait dommageable s'est produit alors que votre contrat était déclenché sur la base du fait dommageable, c'est donc votre assureur à la date où le fait dommageable s'est produit qui doit traiter les réclamations.

Si vous n'étiez pas couvert sur la base du fait dommageable à la date du fait dommageable, l'assureur qui doit être désigné est celui qui est compétent, dans les conditions précisées aux paragraphes II-1, II-2 et II-3 ci-dessus, au moment de la formulation de la première réclamation.

Dès lors que cet assureur est compétent au titre de la première réclamation, les réclamations ultérieures seront alors traitées par ce même assureur quelle que soit la date à laquelle ces réclamations sont formulées, même si la période subséquente est dépassée.



## Annexe 2 : Souscription du contrat par internet - Convention de preuve

Vous avez la possibilité de souscrire votre contrat directement par internet en effectuant le paiement d'un acompte via un site sécurisé.

Le contrat est valablement conclu après la confirmation par internet des informations saisies puis le paiement effectif d'un acompte par carte bancaire sur le contrat, directement par internet.

Dès la validation des informations fournies et le paiement effectif par internet de l'acompte, Allianz IARD vous confirme la prise en compte de votre souscription par un courrier électronique de confirmation à l'adresse mail que vous avez fournie lors de la souscription, comprenant les Dispositions générales et les Dispositions particulières du contrat.

À défaut de réception de ce courrier électronique comprenant les Dispositions générales et Particulières dans un délai de 48 (quarante-huit) heures à compter de la souscription de votre contrat et du paiement effectif de l'acompte, vous devez immédiatement en aviser Allianz IARD par écrit (à l'adresse électronique [ecrire@allianz.fr](mailto:ecrire@allianz.fr) ou à l'adresse de son siège social), à défaut de quoi vous serez réputé l'avoir reçu avec les pièces jointes ci-avant visées.

À compter de la réception de ce courrier électronique, vous disposez d'un **délai de 30 (trente) jours** pour faire part de vos éventuelles contestations ou demandes de modifications des informations fournies lors de la souscription de votre contrat par internet. À défaut de contestation ou de demande de modification dans le délai imparti, le contrat sera réputé conforme à votre volonté.

L'adresse de courrier électronique communiquée lors de la souscription en ligne servant à vous transmettre des informations contractuelles, vous devez veiller à son actualité et à sa véracité. En conséquence, vous vous engagez à la vérifier et à la mettre à jour autant que de besoin. Toutes les conséquences directes ou indirectes résultant de l'envoi d'informations ou de documents à une adresse mail erronée ou modifiée sans en avoir avisé Allianz IARD, relève de votre seule responsabilité.

### Convention de preuve

Sauf preuve contraire que vous pourrez apporter par tous moyens, vous acceptez et reconnaissez que :

- le paiement par carte bancaire de l'acompte représentant une portion de la cotisation du contrat vaut authentification du souscripteur et assure votre identification ;
- la validation des documents contractuels par internet et le paiement par internet d'un acompte sur le contrat par le souscripteur valent expression de son consentement à la souscription du contrat et entraînent sa conclusion dans les termes et conditions des documents contractuels ;
- le courrier électronique et ses pièces jointes ci-avant visés confirmant la souscription du contrat, non contesté dans un délai de trente jours à compter de sa réception, font la preuve du contenu du contrat notamment des garanties souscrites par le souscripteur et l'étendue des exclusions ;
- les procédés mis en place par Allianz ou ses prestataires pour assurer l'intégrité et la conservation des documents contractuels font foi entre les parties.



## Annexe 3 : Souscription du contrat par téléphone puis validation par internet - Convention de preuve

Vous avez la possibilité de souscrire votre contrat à distance par téléphone puis en assurer la validation par internet.

Cette souscription est précédée systématiquement d'une étude de besoins réalisée par téléphone auprès d'Allianz ou d'un conseiller <sup>(1)</sup>.

Cette étude de besoins vous est adressée avec les présentes Dispositions générales par voie électronique sur l'adresse électronique que vous avez communiquée à Allianz ou au conseiller et fait partie des documents pré-contractuels.

En retournant, par voie de courrier électronique à Allianz ou au conseiller, l'étude de besoins signée de votre part, ou en l'acceptant par téléphone, Allianz ou le conseiller vous adresse un courrier électronique contenant un lien hypertexte sur lequel vous devrez cliquer pour finaliser la souscription de votre contrat.

Le contrat est valablement conclu après vérification via cette adresse des informations que vous avez communiquées par téléphone, puis acceptation du contrat par internet au moyen du code SMS reçu sur le numéro de téléphone portable que vous avez communiqué à Allianz ou au conseiller.

Dès la validation des informations fournies et acceptation du contrat par internet par apposition du code SMS adressé par Allianz ou le conseiller, une confirmation de la prise en compte de votre souscription vous est adressée par un courrier électronique sur l'adresse mail que vous avez fournie lors de la souscription, et comprend l'étude de besoins, les Dispositions générales et particulières de votre contrat.

À défaut de réception de ce courrier électronique comprenant l'étude de besoins, les Dispositions générales et particulières dans un délai de 48 (quarante-huit) heures à compter de la souscription de votre contrat, vous devez immédiatement en aviser Allianz ou le conseiller (par téléphone au numéro figurant dans le courrier électronique d'accompagnement de votre étude de besoins et des Dispositions générales, ou à l'adresse postale figurant sur votre étude de besoins), à défaut de quoi vous serez réputé l'avoir reçu avec les pièces jointes ci-avant visées.

À compter de la réception de ce courrier électronique, vous disposez d'un **délai de 30 (trente) jours** pour faire part de vos éventuelles contestations ou demandes de modifications des informations fournies lors de la souscription de votre contrat en ligne. À défaut de contestation ou de demande de modification dans le délai imparti, le contrat sera réputé conforme à votre volonté.

L'adresse de courrier électronique communiquée lors de la souscription en ligne servant à vous transmettre des informations contractuelles, vous devez veiller à son actualité et à sa véracité. En conséquence, vous vous engagez à la vérifier et à la mettre à jour autant que de besoin. Toutes les conséquences directes ou indirectes résultant de l'envoi d'informations ou de documents à une adresse mail erronée ou modifiée sans en avoir avisé Allianz ou le conseiller, relève de votre seule responsabilité.

### Convention de preuve

Sauf preuve contraire que vous pourrez apporter par tous moyens, vous acceptez et reconnaissez que :

- l'utilisation du code envoyé par SMS sur votre numéro de portable, communiqué à Allianz ou au conseiller pour finaliser votre souscription, vaut authentification du souscripteur et assure votre identification, nécessaire à votre consentement ;
- la validation par le souscripteur des documents pré-contractuels et contractuels par internet via le lien hypertexte transmis par Allianz ou le conseiller, vaut expression du consentement du souscripteur à la souscription du contrat et entraîne sa conclusion dans les termes et conditions des documents contractuels ;
- le courrier électronique et ses pièces jointes ci-avant visés confirmant la souscription du contrat, non contesté dans un délai de trente jours à compter de sa réception, font la preuve du contenu du contrat notamment des garanties souscrites par le souscripteur et l'étendue des exclusions ;
- les procédés mis en place par Allianz ou ses prestataires pour assurer l'intégrité et la conservation des documents contractuels font foi entre les parties.

---

(1) Conseiller : s'entend au titre de cette annexe, d'un intermédiaire en assurance travaillant avec Allianz, inscrit à l'ORIAS, et donc habilité à proposer, présenter des contrats d'assurance.



# Annexe 4 : Déclaration de confidentialité d'AWP P&C

## La sécurité de vos données personnelles nous importe

**AWP P&C**, entité d'Allianz Partners SAS, est une compagnie d'assurance agréée par l'**Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)** proposant des produits et services d'assurance. Protéger votre vie privée est notre priorité absolue. Cette déclaration de confidentialité explique comment nous collectons les données personnelles, quel type de données nous collectons et pourquoi, avec qui nous les partageons et à qui nous les divulguons. Veuillez lire attentivement cette déclaration.

### 1. Qui est le responsable du traitement des données ?

Le responsable du traitement des données est la personne, physique ou morale, qui contrôle et est responsable de la conservation et de l'utilisation des données personnelles, au format papier ou électronique. **AWP P&C** (« Nous », « Notre ») est responsable du traitement des données, tel que défini par la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données.

### 2. Quelles données personnelles sont collectées ?

Nous collecterons et traiterons différents types de données personnelles vous concernant, conformément à ce qui suit :

- les données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat et
- toute autre donnée nécessaire à la passation et/ou l'exécution du contrat.

Dans ce cadre, nous pourrions être amenés à collecter et traiter les « données personnelles sensibles » vous concernant.

**En souscrivant le présent contrat, vous vous engagez à communiquer les informations figurant dans cette déclaration de confidentialité à tout tiers pour lequel toute donnée personnelle pourrait nous être transmise (exemples : les autres assurés, les bénéficiaires, les tiers impliqués dans le sinistre, les personnes à prévenir en cas d'urgence, etc.), et vous acceptez de ne pas communiquer ces informations autrement.**

### 3. Comment vos données personnelles sont-elles collectées et traitées ?

Nous collecterons et traiterons les données personnelles que vous nous transmettez et celles que nous recevons de tiers (comme expliqué plus bas) pour un certain nombre de finalités et sous réserve de votre consentement exprès, à moins que ce dernier ne soit pas exigé par les lois et réglementations applicables, comme indiqué ci-dessous :

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
Devis et souscription du contrat d'assurance	Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont nécessaires pour exécuter le contrat d'assurance auquel vous êtes partie et prendre les mesures nécessaires préalablement à la conclusion de ce contrat.
Administration du contrat d'assurance (exemple : traitement des réclamations, les enquêtes et estimations nécessaires à la détermination de l'existence de l'événement garanti et du montant des indemnités à verser ou le type d'assistance à fournir, etc.)	Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où nous devons traiter vos données personnelles dans le cadre du traitement de votre réclamation, nous ne solliciterons pas votre consentement exprès.
Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer votre niveau de satisfaction et de l'améliorer	Non. Nous avons un intérêt légitime à vous contacter après avoir géré une demande ou après avoir fourni une prestation afin de nous assurer que nous avons exécuté nos obligations contractuelles d'une manière satisfaisante. Toutefois, vous avez le droit de vous y opposer en nous contactant comme cela est expliqué dans la section 9 ci-dessous.
Pour satisfaire à toutes les obligations légales (par exemple, celles qui découlent des lois sur les contrats d'assurance et les activités d'assurance, des règlements sur les obligations fiscales, comptables et administratives)	Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.
À des fins de vérification, pour nous conformer aux obligations légales ou aux procédures internes	Non. Nous pouvons traiter vos données dans le cadre d'audits internes ou externes requis soit par la loi, soit par nos procédures internes. Nous ne solliciterons pas votre consentement au titre de ces traitements s'ils sont justifiés en vertu de la réglementation en vigueur ou au titre de notre intérêt légitime. Toutefois, nous nous assurerons que seules les données à caractère personnel strictement nécessaires seront utilisées et qu'elles seront traitées en toute confidentialité. Les audits internes sont généralement réalisés par notre société mère, Allianz Partners SAS (7 rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen, France).



Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation	Si nous réalisons l'une de ces activités de traitement, nous le ferons en anonymisant les données personnelles. En conséquence, les données anonymisées ne sont plus considérées comme des données « à caractère personnel » et votre consentement n'est plus requis.
Pour la gestion du recouvrement de créances (exemple : pour demander le paiement de la prime, pour réclamer des créances à des tiers, pour répartir le montant de l'indemnisation entre les différentes compagnies d'assurances couvrant le même risque)	Non, si le traitement de vos données, même s'il s'agit de catégories sensibles de données à caractère personnel s'avère nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice, que nous pouvons invoquer également au titre de notre intérêt légitime.
Au titre de la prévention et de la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques, y compris, le cas échéant, par exemple, la comparaison entre vos informations et celles figurant sur les précédentes demandes, ou la vérification des systèmes courants de déclaration de sinistre.	Non. Il est entendu que la détection et la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques constituent un intérêt légitime du Responsable du traitement. Par conséquent, nous sommes en droit de traiter vos données à cette fin sans avoir à recueillir votre consentement.

Comme mentionné plus haut, pour les finalités énumérées précédemment, nous traiterons les données personnelles vous concernant que nous recevons de notre partenaire commercial Allianz IARD.

Concernant les finalités mentionnées précédemment pour lesquelles nous avons indiqué que votre consentement exprès n'est pas requis ou dans les cas où nous aurions besoin de vos données personnelles dans le cadre de la souscription de votre assurance et/ou de la gestion de votre sinistre, nous traiterons vos données personnelles sur la base de nos intérêts légitimes et/ou conformément à nos obligations légales.

Vos données personnelles seront nécessaires pour tout achat de nos produits et services. Si vous ne souhaitez pas nous fournir ces données, nous ne serons pas en mesure de vous garantir l'accès aux produits et services demandés ou susceptibles de vous intéresser, ou encore de vous proposer des offres adaptées à vos exigences spécifiques.

#### 4. Qui peut accéder à vos données personnelles ?

Nous nous assurerons que vos données personnelles sont traitées dans le respect des finalités indiquées plus haut.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que tiers, responsables du traitement des données :

- organismes du secteur public, autres sociétés du groupe Allianz, autres assureurs, réassureurs.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que préposés au traitement des données, opérant sous notre responsabilité :

- autres sociétés du groupe Allianz (dont AWP France SAS), consultants techniques, experts, avocats, experts en sinistres, réparateurs, prestataires, médecins et sociétés de services délégués de nos opérations (réclamations, informatique, services postaux, gestion de documents).

En définitive, nous pourrions être amenés à partager vos données personnelles dans les cas suivants :

- dans les cas envisagés ou réels de réorganisation, fusion, vente, coentreprise, cession, transfert ou autre disposition de tout ou partie de notre activité, de nos actifs ou de nos titres (notamment dans le cadre de procédures en insolvabilité ou autres procédures similaires) ; et
- afin de nous conformer à toute obligation légale, y compris aux obligations résultant des décisions du médiateur dans le cas où vous présenteriez une réclamation concernant l'un de nos produits ou services.

#### 5. Où sont traitées vos données personnelles ?

Vos données personnelles pourront être traitées aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Union européenne (UE) par les parties spécifiées dans la section 4, toujours sous réserve des restrictions contractuelles relatives à la confidentialité et à la sécurité, conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données. Nous ne divulguons pas vos données personnelles à des parties non autorisées à les traiter.

Chaque transfert de vos données personnelles en vue de leur traitement en dehors de l'UE par une autre société du groupe Allianz, sera effectué sur la base des règles internes d'entreprise approuvées par l'Autorité de régulation dont dépend le groupe Allianz, établissant des règles adéquates de protection des données personnelles et contraignant juridiquement l'ensemble des sociétés du groupe Allianz. Les règles internes d'entreprise d'Allianz ainsi que la liste des sociétés du groupe s'y conformant sont accessibles ici :

<https://www.allianz-partners.com/allianz-partners---binding-corporate-rules-.html>.

Lorsque les règles internes d'entreprise d'Allianz ne s'appliquent pas, nous prendrons des mesures afin de garantir que le transfert de vos données personnelles hors UE sera effectué selon le niveau de protection adéquat, au même titre que s'il s'agissait d'un transfert à l'intérieur de l'UE. Vous pouvez prendre connaissance des mesures de protection que nous mettons en œuvre pour ce type de transferts (clauses contractuelles types, par exemple) en nous contactant comme indiqué dans la section 9.



## 6. Quels sont vos droits concernant vos données personnelles ?

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit :

- d'accéder à vos données personnelles et de connaître leur provenance, les objectifs et finalités du traitement de ces données, les informations concernant le(s) responsables(s) du traitement des données, le(s) préposé(s) au traitement des données et les destinataires des données potentiellement divulguées ;
- de retirer votre consentement à tout moment, dans les cas où celui-ci est requis pour le traitement de vos données personnelles ;
- de mettre à jour ou de rectifier vos données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes ;
- de supprimer vos données personnelles de nos systèmes si leur conservation n'est plus nécessaire dans le cadre des finalités indiquées précédemment ;
- de restreindre le traitement de vos données personnelles dans certaines circonstances, par exemple, si vous avez contesté l'exactitude de vos données personnelles, pendant la période nécessaire à la vérification de leur exactitude par nos services ;
- d'obtenir vos données personnelles au format électronique, pour votre usage personnel ou celui de votre nouvel assureur ; et
- de déposer une plainte auprès de notre société et/ou de l'autorité de protection des données compétente - Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Vous pouvez exercer ces droits en nous contactant comme indiqué à la section 9.

## 7. Comment vous opposer au traitement de vos données personnelles ?

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles par nos services, ou de solliciter auprès de notre société l'arrêt du traitement desdites données (y compris à des fins de marketing direct). Une fois votre demande transmise, nous ne procéderons plus au traitement de vos données personnelles, à moins que la législation ou la réglementation applicable ne le permette.

Vous pouvez exercer ce droit de la même manière que vos autres droits définis dans la section 6.

## 8. Combien de temps conserverons-nous vos données personnelles ?

Nous ne conserverons vos données à caractère personnel que pendant la durée nécessaire aux fins indiquées dans la présente déclaration de confidentialité puis elles seront supprimées ou anonymisées une fois qu'elles ne sont plus nécessaires. Ci-dessous nous vous communiquons quelques-unes des durées de conservation applicables aux finalités indiquées à la section 3 ci-dessus.

- Pour une durée de deux (2) ans à compter de la date de fin du contrat d'assurance.
- En cas de sinistre – deux (2) ans à compter du règlement du sinistre.
- En cas de sinistre avec dommages corporels – dix (10) ans à compter du sinistre.
- Pour toute information sur les réclamations – deux (2) ans à compter de la réception de la réclamation.
- Pour toute information sur le contrat – deux (2) ans à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation.

Toutefois, sachez que des obligations ou des événements spécifiques supplémentaires peuvent parfois annuler ou modifier ces durées, tels que des litiges ou des enquêtes réglementaires en cours, qui peuvent remplacer ou suspendre ces durées jusqu'à ce que l'affaire soit close et que le délai applicable d'examen ou d'appel ait expiré. En particulier, les durées de conservation basées sur des prescriptions dans le cadre d'actions en justice peuvent être suspendues puis reprendre par la suite.

## 9. Comment nous contacter ?

Pour toute question concernant l'utilisation que nous faisons de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter par e-mail ou par courrier postal :

**AWP France SAS**  
**Département Protection des Données Personnelles**  
**7 rue Dora Maar**  
**93400 Saint-Ouen.**

E-mail : [informations-personnelles@votreassistance.fr](mailto:informations-personnelles@votreassistance.fr)

## 10. À quelle fréquence mettons-nous à jour la présente déclaration de confidentialité ?

Nous procédons régulièrement à la révision de cette déclaration de confidentialité.





# Lexique

Pour l'application du contrat, nous entendons par :

## Accident ou événement accidentel

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

## Année d'assurance

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

## Assuré

### Pour toutes les garanties :

- Désigne le souscripteur ou éventuellement le bénéficiaire de l'assurance.
- Désigne également en cas de colocation, les colocataires du souscripteur s'ils sont désignés au bail de l'habitation assurée.  
Dans ce cas les garanties prévues au chapitre « Les garanties » des présentes Dispositions générales, à l'exception du vol et du bris à l'extérieur de l'habitation (niveau 2 de la garantie Vol et vandalisme et de la garantie Bris des glaces ou d'autres biens) ainsi que l'option « Dommages électriques » bénéficient, si elles sont souscrites, à l'ensemble des autres colocataires déclarés dans le bail.

### Pour les garanties Responsabilité civile et Défense pénale et recours suite à accident, il s'agit en plus :

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

## Atteinte à l'environnement

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

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

## Autrui

Toute personne victime de dommages garantis.

**À l'exclusion de vous-même, de votre conjoint, de votre partenaire dans le cadre d'un Pacte civil de solidarité (PACS), de votre concubin, de vos ascendants et descendants vivant au foyer, pour les recours exercés par ces personnes ou leurs ayants droit.**

## Avenant

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

## Caravane à poste fixe

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

## Chalet/maison en bois

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

## Cheminée à foyer fermé

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



## **Cheminée à foyer ouvert**

Cheminée sans foyer intégré et sans porte.

## **Cotisation**

Somme que vous versez en contrepartie de notre garantie.

## **Déchéance**

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

## **Dépendances**

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

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

Est assimilé à une dépendance, un garage ou box, situé à une adresse différente de celle de votre habitation :

- que vous utilisez pour vos besoins personnels et ce, quelle que soit votre qualité juridique par rapport à ce dernier,
- dont vous êtes propriétaire et que vous donnez en location.

L'adresse de cette dépendance doit être mentionnée aux Dispositions particulières de votre contrat. Les dépendances sont déterminées par leur surface au sol prise à l'extérieur des murs. Toutefois, une erreur de 10 % dans cette surface est admise.

Ne doivent pas être comptées les surfaces des greniers, combles, caves, buanderies, celliers, garages, box et remises lorsqu'ils sont situés sous même toiture que les locaux d'habitation.

## **Dépens**

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

## **Domage corporel**

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

## **Domage matériel**

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

## **Échéance principale**

Date indiquée sous ce nom aux Dispositions particulières. Elle détermine notamment le point de départ d'une année d'assurance.

## **Exclusion de garantie**

Clause qui vous prive du bénéfice de la garantie en raison des circonstances de réalisation du risque. C'est à nous de rapporter la preuve de l'exclusion.

## **Explosion - Implosion**

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

## **Fonds et valeurs**

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

## **Franchise**

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

## **Grands Risques**

Il s'agit :

- de toute habitation de plus de 16 pièces principales ou d'une superficie développée totale égale ou supérieure à 1 500 m<sup>2</sup>,
- d'un manoir ou d'un château,



- de toute construction faisant l'objet d'un classement ou d'une inscription en tout ou partie au titre des Monuments Historiques, quelle que soit sa superficie développée.

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

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

## **Incendie**

Combustion avec flammes en dehors d'un foyer normal.

## **Inoccupation**

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

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

## **Insert de cheminée/cheminée à foyer fermé**

Appareil constitué d'un foyer fermé qui est monté dans une cheminée pourvue d'une porte vitrée et équipée d'une hotte.

Sont visés tant les inserts que les cheminées à foyer fermé.

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

## **Installations et aménagements immobiliers**

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

### **Hors équipements électroménagers.**

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

## **Invasion**

Action militaire qui menace directement l'autonomie d'une nation ou territoire.

## **Locaux d'habitation**

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

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

## **Maison à ossature bois**

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

## **Maison en bois**

Voir définition commune « Chalet/maison en bois ».

## **Moyens de protection**

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

## **Nous**

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



## Nullité

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

## Objets de valeur

Il s'agit :

- des objets précieux définis comme étant :
  - les bijoux, pierres précieuses, perles fines ou de culture,
  - les objets en métal précieux massif,
- de tout bien mobilier d'une valeur unitaire supérieure à 8 000 € indexés,
- des collections et ensembles, lorsque leur valeur globale est supérieure à 16 000 € indexés.

Par « ensemble », nous entendons la réunion de plusieurs objets de même nature ayant un rapport entre eux et dont la valeur provient de leur rareté ou de leur ancienneté ; de plus, la perte d'un élément doit déprécier l'ensemble dans une proportion supérieure à la perte de ce seul élément.

## Perte d'usage

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

## Pertes pécuniaires consécutives ou non (pour vos garanties Responsabilité civile)

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

### Ce qui n'est pas garanti :

**Les bénéfices tirés par l'homme de l'environnement.**

Elles sont qualifiées :

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

## Pièces principales

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

La superficie s'apprécie de murs à murs.

## Poêle à bois

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

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

## Préjudice écologique

Atteinte non négligeable aux éléments ou aux fonctions des écosystèmes ou aux bénéfices collectifs tirés par l'homme de l'environnement. Ce préjudice écologique ne peut être qualifié de dommage corporel, de dommage matériel, ni de pertes pécuniaires, qui ont leurs propres définitions.

Le préjudice écologique est dit « accidentel » lorsqu'un événement soudain et imprévu l'a provoqué et qu'il ne se réalise pas de façon lente, graduelle, progressive ou chronique.

## Prescription

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



## Règles de l'art

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

## Renonciation à recours

Abandon de la possibilité d'exercer un recours.

## Rénovation

Est considéré comme une habitation ayant fait l'objet d'une rénovation complète, l'habitation dont la toiture, les installations électriques, les installations de chauffage et les canalisations, ont été refaits à neuf.

## Résidence principale

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

## Résidence secondaire

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

## Retenue d'eau

Toute réserve d'eau (douce ou salée) non courante, ayant un caractère naturel ou artificiel telle que : étang, lac ou réserve collinaire. Les piscines et bassins d'agrément ne sont pas considérés comme des retenues d'eau.

## Sinistre

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

**Pour l'atteinte à l'environnement accidentelle et le préjudice écologique** : constitue un sinistre tout dommage ou ensemble de dommages, engageant votre responsabilité, résultant d'un fait dommageable et ayant donné lieu à une ou plusieurs réclamations. Le sinistre se rattache à l'année d'assurance au cours de laquelle nous avons ou vous avez reçu la première réclamation.

## Suspension

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

## Territoire national

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

## Valeur à neuf

Pour l'habitation : coût de reconstruction de l'habitation au jour du sinistre sans déduction de la vétusté si son taux n'excède pas 25 %.

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

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

## Valeur vénale de l'habitation

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

## Vétusté

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

## Vous

Désigne l'assuré défini ci-avant.

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







Pour de plus amples renseignements, votre interlocuteur Allianz est à votre disposition.

---



#### Allianz IARD

Entreprise régie par le Code des assurances  
Société anonyme au capital de 991.967.200 €  
1 cours Michelet - CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex  
542 110 291 RCS Nanterre

[www.allianz.fr](http://www.allianz.fr)



#### AWP P&C

SA au capital de 17 287 285,00 €  
519 490 080 RCS Bobigny  
Siège social : 7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen  
Entreprise régie par le Code des assurances

#### AWP France SAS

Société par actions simplifiée au capital de 7 584 076,86 €  
490 381 753 RCS Bobigny  
Société de courtage d'assurances  
Inscription ORIAS 07 026 669 - [www.orias.fr](http://www.orias.fr)  
Siège social : 7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen  
Désignée sous le nom commercial « Allianz Assistance »

[www.allianz-partners.fr](http://www.allianz-partners.fr)

