



## ASSURANCE **HABITATION**

CONDITIONS GÉNÉRALES

Édition Janvier 2015

# BIENVENUE

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Je tiens à vous remercier de la confiance que vous nous accordez en vous assurant auprès de Pacifica, la filiale spécialisée de Crédit Agricole Assurances.

Pour mieux vous servir, nous mettons en pratique nos valeurs essentielles :

- La proximité : celle de votre conseiller bancaire et l'accès facilité à votre banque en ligne pour toutes vos solutions d'assurance.
- L'écoute et la responsabilité : pour plus de sérénité en vous proposant des garanties élargies et une approche personnalisée.
- L'utilité et la solidarité : nos 1 000 spécialistes basés sur 17 sites en France se mobilisent en permanence pour vous apporter le meilleur accompagnement en cas de sinistre.

Votre confiance est notre premier objectif et notre plus belle récompense.

Pour vous-même et tous vos proches, pour votre santé comme pour votre habitation, pour votre voiture comme pour vos appareils nomades, vous pouvez compter sur notre engagement.



**Thierry Langreney**  
Directeur général de Pacifica



**Votre contrat est assuré par PACIFICA,**  
la filiale d'assurances dommages de Crédit Agricole Assurances.

PACIFICA, S.A. au capital entièrement libéré de 252 432 825 euros, entreprise régie par le Code des assurances.  
Siège social : 8-10, boulevard de Vaugirard, 75724 Paris Cedex 15 – 352 358 865 RCS Paris.  
Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) : 61, rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09.

## LES ATOUTS DE VOTRE ASSURANCE HABITATION

Partenaire de vos projets immobiliers pour les financer, le Crédit Agricole est également à vos côtés pour les assurer. Notre assurance habitation est entièrement personnalisable : vous choisissez le niveau d'indemnisation en fonction de votre budget et de votre situation (locataire, propriétaire, étudiant).



### UN RÉÉQUIPEMENT À NEUF RECONNU PARMI LES MEILLEURS DU MARCHÉ <sup>(1)</sup>.

Avec la formule « Intégrale », vous êtes indemnisé en valeur à neuf, sans application de vétusté sur tous vos biens, quel que soit leur âge.

(1) Source : [www.assurland.com](http://www.assurland.com)  
Classement des assureurs par la communauté Opinion assurances du 13-06-2012.



### UN CADEAU DE FRANCHISE

Avec la formule « Intégrale », vous bénéficiez du cadeau de franchise : après 3 ans sans sinistres ni contentieux vous ne payez pas votre franchise en cas de sinistre garanti.



### UN SOUTIEN FINANCIER EN CAS DE COUP DUR

Avec la garantie « Spécial Coup Dur », si vous avez besoin d'être relogé, vous pouvez bénéficier de notre service d'accompagnement <sup>(2)</sup>.

Par ailleurs, nous prenons en charge les mensualités de votre prêt immobilier si vous êtes propriétaire et de vos loyers si vous êtes locataire.

(2) Selon Conditions générales du contrat.



### PRATIQUE

Sur Internet, vous pouvez télécharger directement vos attestations d'assurance scolaire et responsabilité civile. Via votre téléphone mobile vous gagnez du temps en pré-déclarant vos sinistres.

## NOUS ASSURONS AUSSI



Votre auto



Votre famille



Votre activité

Pour en savoir plus,  
**contactez votre conseiller**

# SOMMAIRE

**5** VOTRE CONTRAT

**6-7** TABLEAU COMPARATIF DES FORMULES ET DES GARANTIES

## **8** VOS GARANTIES EN 10 QUESTIONS

**8 OÙ S'EXERCENT LES GARANTIES ?**

**8 QUELS SONT LES BIENS ASSURÉS ?**

**8 QUELS SONT LES ÉVÉNEMENTS GARANTIS ?**

Incendie • Dommages électriques • Dégâts des eaux - Refoulement d'égouts • Gel • Vol • Vandalisme - Détériorations immobilières • Bris de glaces - Vérandas - Panneaux solaires • Tempête - Grêle - Neige • Événements climatiques - Inondation • Catastrophes naturelles • Catastrophes technologiques • Attentats - Actes de terrorisme - Émeutes - Mouvements populaires

**11 QUELLES SONT LES GARANTIES OPTIONNELLES ?**

Panne • Pertes de denrées en congélateur • Pack Canalisations • Pack Contenu • Pack Jardin • Pack Loisirs • Pack Multimédia • Pack Piscine • Rachat de franchise

**14 QUELLE EST LA PROTECTION DES PERSONNES ?**

Protection corporelle de l'assuré • Garantie scolaire

**15 QUELLES SONT VOS GARANTIES COMPLÉMENTAIRES ?**

Pertes indirectes • Frais de dessouchage et d'enlèvement d'arbres • Frais de démolition et de déblais • Frais divers • Frais de mise en conformité • Garanties simultanées • Intervention des services de secours • Spécial Coup dur • Logement en cours de construction ou de rénovation

**17 QUELLES SONT LES RESPONSABILITÉS CIVILES COUVERTES PAR VOTRE CONTRAT ?**

**19 QUELLES SONT LES GARANTIES OPTIONNELLES POUR LA RESPONSABILITÉ CIVILE ?**

**20 QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES DE VOTRE CONTRAT ?**

**20 QUELLES SONT LES FRANCHISES ?**

**21** TABLEAU DES LIMITES DE GARANTIES

**22** VOTRE INDEMNISATION

**25** VOTRE ASSISTANCE

**30** CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AUX SERVICES À LA PERSONNE

**33** VIE DE VOTRE CONTRAT

**35** LES MOTS-CLÉS

**38** NOS CONSEILS PRÉVENTION UTILES AU QUOTIDIEN DANS VOTRE HABITATION

**39** COMMENT ET QUAND NOUS CONTACTER ?

**40** COMMENT DÉCLARER UN SINISTRE ?



# VOTRE CONTRAT



## VOUS PROTÈGE

- **vous** êtes garanti contre les dommages corporels résultant d'un événement garanti,
- vos enfants sont couverts contre les dommages corporels subis dans le cadre de leur vie scolaire,
- **nous** assurons votre responsabilité civile,
- nous couvrons votre habitation et son contenu contre l'**incendie**, le dégât des eaux, le vol, le bris de glaces...



## VOUS ACCOMPAGNE

- vos déclarations de sinistres sont prises en charge 24 heures/24 et 7 jours/7 par notre plate-forme téléphonique (n° vert),
- **vous** êtes suivi par un interlocuteur privilégié jusqu'au règlement de votre sinistre,
- en cas de sinistre, vous bénéficiez de mesures d'intervention rapide : relogement, avance de fonds, garde de vos enfants, aide à **domicile** en cas d'hospitalisation...



## VOUS FACILITE LA VIE AU QUOTIDIEN

- **vous** bénéficiez d'une assistance pour tous vos déplacements, en France comme à l'étranger,
- **nous** répondons à vos interrogations en matière de droits du consommateur, de la famille et du travail.

✿ Si les biens garantis se situent, selon l'adresse du risque mentionnée sur votre Confirmation d'adhésion, sur l'île de la Réunion, en Guadeloupe, en Martinique, en Guyane ou à Mayotte, certaines dispositions dérogent aux Conditions générales.

## POUR PLUS DE CLARTÉ

• Afin de vous guider dans la lecture de vos Conditions générales, des pictogrammes vous permettent d'identifier ce que nous garantissons, ce que nous ne garantissons pas, les spécificités de l'Île de la Réunion, Guadeloupe, Martinique, Guyane et Mayotte ainsi que vos engagements en termes de prévention.

• Les mots et expressions en gras et soulignés sont définis au chapitre « Mots clés » page 35.

⊕ Ce que nous garantissons

⊖ Ce que nous ne garantissons pas

✿ Île de la Réunion, Guadeloupe, Martinique, Guyane et Mayotte

👤 Prévention

# TABLEAU COMPARATIF DES FORMULES ET DES GARANTIES

DÉTAIL DES GARANTIES ACCORDÉES OU OPTIONNELLES	LOCATAIRE		PROPRIÉTAIRE		PROPRIÉTAIRE NON OCCUPANT	ÉTUDIANT
	Formule Initiale	Formule Intégrale	Formule Initiale	Formule Intégrale	Formule Initiale ou Intégrale	Formule Étudiant

## ► SERVICES ET ASSISTANCE

• Assistance aux biens	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui <sup>(1)</sup>	Oui
• Assistance aux personnes	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui
• Services à la personne	Non	Oui	Non	Oui	Non	Non

(1) Hors dépannage et serrurerie.

## ► POUR VOS BIENS

• Incendie, dégâts des eaux	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
• Vandalisme, attentats	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
• Tempête, grêle, neige, gel, événements climatiques, inondations	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
• Catastrophes naturelles, catastrophes technologiques	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
• Bris de glace, vérandas	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
• Dommages électriques	Si option Équipement+ souscrite	Oui	Si option Équipement+ souscrite	Oui	Si Pack Contenu souscrit	Si Pack Multimédia souscrit
• Vol	Option	Oui	Oui	Oui	Si Pack Contenu souscrit <sup>(2)</sup>	Option

(2) Hors vol en villégiature

## ► POUR VOUS

• Protection corporelle	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui
• Garantie Scolaire	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui
• Responsabilité civile	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui <sup>(3)</sup>	Oui
• Sauvegarde de vos droits	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui

(3) Le propriétaire non occupant est couvert uniquement pour sa responsabilité civile propriétaire d'immeuble.



**Pour modifier ou adapter votre contrat,  
contactez votre conseiller habituel.**



DÉTAIL DES GARANTIES ACCORDÉES OU OPTIONNELLES	LOCATAIRE		PROPRIÉTAIRE		PROPRIÉTAIRE NON OCCUPANT	ÉTUDIANT
	Formule Initiale	Formule Intégrale	Formule Initiale	Formule Intégrale	Formule Initiale ou Intégrale	Formule Étudiant

### ► LES OPTIONS ACCESSIBLES

• Immo +	Non	Non	Option	Inclus	Non	Non
• Équipement +	Option	Inclus	Option	Inclus	Non	Non
• Rachat de franchise	Option	Option	Option	Option	Option	Non
• Option Panne	Option <sup>(4)</sup>	Option	Option <sup>(4)</sup>	Option	Option <sup>(5)</sup>	Non
• Perte de denrées en congélateur	Option	Option	Option	Option	Non	Non
• Pack Canalisations	Non	Non	Option	Option	Option	Non
• Pack Contenu	Non	Non	Non	Non	Option	Non
• Pack Jardin	Option	Option	Option	Option	Option	Non
• Pack Loisirs	Option	Option	Option	Option	Non	Option
• Pack Multimédia	Non	Non	Non	Non	Non	Option
• Pack Piscine	Option	Option	Option	Option	Option	Non
• Responsabilité civile accueil familial	Option	Option	Option	Option	Non	Non
• Responsabilité civile assistante maternelle	Option	Option	Option	Option	Non	Non
• Responsabilité civile chiens dangereux	Option	Option	Option	Option	Non	Option
• Responsabilité civile gardiennage de caravanes et bateaux	Option	Option	Option	Option	Option	Non
• Responsabilité civile pension d'équidés	Option	Option	Option	Option	Option	Non
• Responsabilité civile tourisme rural	Option	Option	Option	Option	Option	Non

**Vous bénéficiez de ces garanties si elles figurent sur votre Confirmation d'adhésion éditée par nous.**

(4) Uniquement si Équipement + souscrit

(5) Uniquement si Pack Contenu souscrit

**Pour modifier ou adapter votre contrat, contactez votre conseiller habituel.**



# VOS GARANTIES

## OÙ S'EXERCENT VOS GARANTIES ?

Votre **contrat** produit ses effets en France métropolitaine, en Guadeloupe, en Martinique, en Guyane, sur l'île de la Réunion et à Mayotte au lieu indiqué sur la Confirmation d'adhésion :

- la garantie Catastrophes naturelles et la garantie Catastrophes technologiques sont acquises uniquement en France métropolitaine, en Guadeloupe, en Martinique, en Guyane, sur l'île de la Réunion et à Mayotte,
- la garantie Attentats ne s'applique qu'à des événements subis en France métropolitaine, en Guadeloupe, en Martinique, en Guyane, sur l'île de la Réunion et à Mayotte,
- la garantie Panne, lorsque l'option est souscrite, est acquise uniquement en France métropolitaine,
- la garantie Responsabilité civile vie privée et la garantie Scolaire s'exercent dans le monde entier pour des séjours privés d'une durée globale inférieure ou égale à 12 mois, renouvelable après un séjour en France de plus de 60 jours consécutifs.

## QUELS SONT LES BIENS ASSURÉS ?

Les biens énumérés ci-après sont garantis uniquement à l'adresse du risque assuré, mentionnée sur votre Confirmation d'adhésion.

### Vos biens immobiliers

#### ⊕ Sont garantis uniquement lorsqu'ils sont déclarés au contrat :

- les bâtiments que **vous** utilisez à usage d'habitation,
- les **dépendances** à usage exclusivement privé.

#### ⊕ Ce que nous garantissons également :

- les murs de soutènement de votre terrain, à l'adresse du risque assuré, à concurrence du montant figurant page 21,
- les **murs de clôture** et les murs de soutènement de l'habitation assurée,
- les vérandas.

Lorsque **vous** êtes copropriétaire, **nous** ne garantissons que la part du bâtiment vous appartenant en propre et la quote-part dans les parties communes. Les garanties ne s'appliquent qu'en cas d'absence ou d'insuffisance de celles souscrites par la copropriété.

### Les embellissements et biens immeubles par destination présents dans les bâtiments assurés

### Vos biens de production d'énergie utilisant une source d'énergie renouvelable

#### ⊕ Sont garantis :

- les panneaux solaires photovoltaïques, fixés ou intégrés à l'habitation, uniquement lorsqu'ils sont déclarés au **contrat**,
- les panneaux solaires thermiques, fixés ou intégrés à l'habitation,
- les pompes à chaleur,
- les éoliennes domestiques de moins de 12 mètres de hauteur.

### Vos biens mobiliers

#### ⊕ Sont garantis uniquement à l'intérieur des locaux assurés :

Vos objets mobiliers (y compris **bijoux et objets précieux** ainsi que les **objets de valeur**) ou ceux dont **vous** avez la garde, ceux de vos préposés et de toute personne vivant habituellement sous votre toit et situés à l'intérieur des bâtiments garantis.

Bien que ce contrat ne soit pas destiné à garantir des locaux professionnels, **nous** garantissons dans votre mobilier d'habitation le matériel et/ou le stock de marchandises lié(s) à une activité, professionnelle ou donnant lieu à rémunération, et exercée en dehors des locaux d'habitation. Ce matériel et/ou ces marchandises doivent être entreposés

dans les bâtiments assurés. Ils sont garantis à concurrence du montant figurant page 21.

#### ⊖ Ce que nous ne garantissons pas :

- les exploitations agricoles, tout risque à usage professionnel,
- la piscine, son bassin, sa couverture, ses éléments de sécurité et le matériel lié à son fonctionnement,
- les bâtiments inoccupés en permanence depuis plus de 10 ans à la souscription,
- les murs de soutènement non bâtis conformément aux règles de l'art de la construction,
- les **dépendances** situées dans une autre commune ou agglomération que le bâtiment d'habitation assuré, ou au-delà d'un rayon de 20 km du bâtiment d'habitation assuré,
- les biens mobiliers utilisés pour l'exercice d'une profession au-delà du montant figurant page 21,
- les terrains, les cultures et plantations,
- les véhicules à moteur soumis ou non à l'obligation d'assurance (y compris les jouets d'enfants, matériels de jardinage et automoteurs), les remorques, caravanes ainsi que leur contenu,
- les bateaux et les mobil-homes,
- les espèces, billets de banque, pièces et lingots de métaux précieux, titres, valeurs mobilières et tout article ayant valeur d'argent,
- les panneaux solaires photovoltaïques lorsqu'ils ne sont pas déclarés au **contrat**,
- les exclusions générales figurant page 20.

#### ✿ Île de la Réunion, Guadeloupe, Martinique, Guyane et Mayotte

En plus des exclusions portées ci-dessus, et pour ces 5 DOM-ROM, **nous** ne garantissons pas :

- les bâtiments non conformes aux règles de l'art de la construction,
- les bâtiments dont la construction ou la couverture comporte plus de 50 % de **matériaux légers**.

## QUELS SONT LES ÉVÉNEMENTS GARANTIS ?

Les garanties décrites ci-après ne sont acquises que si elles sont mentionnées sur votre Confirmation d'adhésion.

### Incendie



#### ⊕ Ce que nous garantissons :

- les conséquences de :
  - l'**incendie**, l'explosion, l'implosion, les fumées,
  - la chute de la foudre, lorsque celle-ci provoque des dommages au bâtiment.
- les dommages électriques ou électroniques subis par les appareils et installations qualifiés d'immeubles par destination.

#### ⊕ Ce que nous garantissons également :

- les dommages causés par :
  - la chute de tout ou partie d'appareils de navigation aérienne ou d'engins spatiaux,
  - le franchissement du mur du son,
  - le choc d'un véhicule terrestre à moteur ne **vous** appartenant pas, dont le conducteur n'est ni vous-même, ni une personne dont vous êtes civilement responsable.
- les frais de recharge d'extincteurs utilisés pour combattre un **incendie** ou un commencement d'incendie (sans application de la **franchise**).

#### ⊖ Ce que nous ne garantissons pas :

- les dommages dus à l'action de la chaleur sans qu'il y ait eu **incendie**, entre autres les dégâts provoqués par les fumeurs aux biens mobiliers ou brûlures provoquées par les fers à repasser et appareils de chauffage...
- les dommages d'origine électrique causés aux **appareils ménagers** (lorsque la garantie Dommages électriques n'est pas acquise),
- les exclusions générales figurant page 20.

## Dommages électriques



### + Ce que nous garantissons :

- les dommages d'origine électrique, causés aux **appareils ménagers**,
- les frais de recharge des systèmes parafoudre hors d'usage suite à la chute de la foudre (sans application de la **franchise**).

### - Ce que nous ne garantissons pas :

- les pannes subies par les **appareils ménagers** dues à leur usure, leur mauvais entretien ou une utilisation non appropriée,
- la perte, la destruction ou le remplacement de fichiers, logiciels et programmes,
- la reconstitution des fichiers informatiques endommagés,
- les dommages au contenu de tous les appareils électroménagers,
- les dommages causés aux jouets d'enfants à moteurs ainsi qu'aux matériels de jardin automoteurs,
- les exclusions générales figurant page 20.

## Dégâts des eaux - Refoulement d'égouts



### + Ce que nous garantissons :

- les **dommages matériels** causés par l'eau à l'intérieur des locaux garantis,
- les dommages matériels causés par les infiltrations au travers des murs et façades,
- les frais, consécutifs à un événement garanti, nécessités par les travaux de recherche et de réparation de la fuite sur canalisations situées à l'intérieur des locaux garantis, à concurrence du montant figurant page 21,
- les dégâts provoqués par le refoulement des égouts à l'intérieur des locaux garantis.

### Prévention

Afin de réduire les risques de dégâts des eaux, **vous** vous engagez à :

- interrompre la distribution d'eau en cas d'inhabitation de plus de 7 jours (si l'installation le permet),
- entretenir régulièrement vos installations, chéneaux, gouttières,
- procéder aux réparations indispensables.

### - Ce que nous ne garantissons pas :

- les réparations aux appareils à effet d'eau tels que machines à laver, chaudière, chauffe-eau, ainsi qu'aux flexibles d'alimentation ou d'évacuation de ces appareils, lorsqu'ils sont à l'origine du dégât des eaux,
- les dégâts dus à l'humidité, aux moisissures (mérules, champignons), à un défaut d'aération (ventilation) ou à la condensation lorsqu'ils ne sont pas la conséquence directe d'un sinistre garanti ou lorsqu'ils résultent d'un manque manifeste de réparation,
- les dégâts dus aux eaux de ruissellement, inondations, débordements de cours d'eau ou étendues d'eau naturelles ou artificielles,
- les infiltrations par cheminée et par toutes les fermetures de l'habitation assurée,
- les dommages causés par les remontées capillaires,
- les exclusions générales figurant page 20.

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

- Si un sinistre survient ou est aggravé du fait de l'inobservation des mesures de prévention, **vous** conservez à votre charge 30 % du montant de l'indemnité.

## Gel



### + Ce que nous garantissons :

Uniquement à l'intérieur des bâtiments assurés lorsque ces derniers sont entièrement clos et couverts et à concurrence du plafond indiqué en page 21.

- les frais de réparation des conduites et appareils à effet d'eau et des installations de chauffage central lorsque ces conduites et installations, sont détériorées par le gel.

### Prévention

En période de gel, lorsque les locaux ne sont pas chauffés, **vous** vous engagez à mettre de l'antigel dans votre installation de chauffage ou à purger et à vidanger les canalisations d'eau.

### - Ce que nous ne garantissons pas :

- Les exclusions générales figurant page 20.

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

- Si un sinistre survient ou est aggravé du fait de l'inobservation des mesures de prévention, **vous** conservez à votre charge 30 % du montant de l'indemnité.

## Vol



### + Ce que nous garantissons :

Dans les limites de garanties et de plafonds mentionnés sur votre Confirmation d'adhésion :

#### • La disparition, la destruction, la détérioration résultant d'un vol ou tentative de vol de :

- vos biens de production d'énergie, garantis au **contrat** et mentionnés sur votre Confirmation d'adhésion, utilisant une source d'énergie renouvelable,
- vos biens mobiliers (y compris les bijoux, objets précieux et **objets de valeur**),
- vos **biens immeubles par destination** situés à l'intérieur du bâtiment assuré.

#### • En fonction du type de résidence garantie :

##### - en résidence principale

La garantie Vol des bijoux, objets précieux et **objets de valeur vous** est acquise à concurrence du montant figurant sur votre Confirmation d'adhésion.

##### - en résidence secondaire

- > La garantie Vol sur le mobilier **vous** est acquise à concurrence du montant figurant sur votre Confirmation d'adhésion.
- > La garantie Vol des bijoux, objets précieux vous est acquise, uniquement pendant la période durant laquelle vous occupez les locaux, à concurrence du montant figurant sur votre Confirmation d'adhésion.

##### - logement en cours de construction ou de rénovation

La garantie Vol du contenu **vous** est acquise dans les limites du plafond figurant sur votre Confirmation d'adhésion lorsque les 2 conditions cumulatives suivantes sont réunies :

- > le logement est entièrement clos et couvert,
- > le logement est équipé des moyens de protection et de fermeture mentionnés dans votre Confirmation d'adhésion.

### Prévention

Afin de réduire les risques de vol, **vous** vous engagez à :

- Ne pas laisser les clés abandonnées sans surveillance (notamment sur la porte, sous le paillasson, dans la boîte aux lettres),
- Remplacer les serrures en cas de vol ou perte de clé,
- Fermer et verrouiller vos portes à clé, fermer vos fenêtres et ouvertures pour toute absence,
- Utiliser tous les moyens de fermetures de votre logement (portes, fenêtres, serrures, verrous, volets, persiennes), et à activer le système de télésurveillance si vous en disposez d'un, pour toute absence supérieure à 24 heures,
- Remiser vos bijoux dans un coffre-fort (ou meuble) fermé à clé pour toute absence supérieure à 10 jours.

Les moyens de protection équipant votre logement doivent correspondre à minima au niveau mentionné sur votre Confirmation d'adhésion :

#### Niveau 1

**Portes d'accès au logement** : un système de fermeture à clé en état de fonctionnement.

**Dépendances et sous-sol** (porte d'accès extérieure) : un système de fermeture à clé en état de fonctionnement (pas de cadenas).

# VOS GARANTIES

**Porte d'accès à la véranda** (y compris les portes de communication avec les locaux d'habitation) : un système de fermeture à clé en état de fonctionnement (pas de cadenas).

## Niveau 2

**Portes d'accès au logement** : 2 systèmes de fermeture à clé ou un système multipoints en état de fonctionnement.

**Dépendances et sous-sol** (porte d'accès extérieure) : un système de fermeture à clé en état de fonctionnement (pas de cadenas).

**Porte d'accès à la véranda** (y compris les portes de communication avec les locaux d'habitation) : un système de fermeture à clé en état de fonctionnement (pas de cadenas).

**Fenêtres, portes fenêtres, impostes ou autres parties vitrées** (y compris celle des portes et hors véranda) situées à moins de trois mètres du sol : volets, verres anti-effraction, persiennes ou barreaux ou ornements métalliques.

**Télésurveillance** : si **vous** possédez un système de télé-surveillance CTCAM (déclaré au **contrat**) en état de fonctionnement et armé, la **franchise** vol ne vous est pas opposée lors d'un sinistre vol ou d'une tentative de vol.

## Île de la Réunion, Guadeloupe, Martinique, Guyane et Mayotte

Lorsque cette garantie est souscrite et que votre habitation se situe dans l'un de ces 5 DOM-ROM, seul le niveau 1 de protection est requis.

### + Ce que nous garantissons également :

#### • En logement de villégiature

Le vol de votre mobilier durant vos vacances dans votre lieu de résidence (appartement, maison, bungalow, mobil-homes fixes), à concurrence du montant figurant page 21 pour les séjours dont la durée globale n'excède pas 3 mois par année d'assurance.

### 🛡️ Prévention

Afin de réduire les risques de vol sur votre lieu de vacances, **vous** engagez à :

- ne pas laisser les clés abandonnées sans surveillance (notamment sur la porte, sous le paillason, dans la boîte aux lettres),
- fermer et verrouiller vos portes à clé, fermer vos fenêtres et ouvertures pour toute absence.

### ⊖ Ce que nous ne garantissons pas :

- les vols des biens situés à l'extérieur des bâtiments assurés ou dans les locaux non clos ou communs mis à la disposition de plusieurs locataires ou occupants,
- pour les logements en cours de construction ou de rénovation, les vols des biens mobiliers et immeubles par destination situés dans les **dépendances**,
- les bijoux, objets précieux et **objets de valeur** dans les dépendances, vérandas, les caves et les **box** qui n'ont pas de communication intérieure et privée avec l'habitation assurée,
- Le vol des objets de valeur dans votre résidence secondaire, et en logement de villégiature,
- le vol des objets de valeur, des **bijoux et objets précieux** lorsque votre logement est en cours de construction ou de rénovation,
- les vols commis par les membres de votre famille, par toute personne vivant habituellement au foyer, par vos préposés, ou avec leur complicité,
- les exclusions générales figurant page 20.

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

- si un sinistre survient ou est aggravé du fait de l'inobservation des mesures de prévention, **vous** conservez à votre charge 30 % du montant de l'indemnité.

## Vandalisme - Détériorations immobilières



### + Ce que nous garantissons :

Les détériorations ou destructions causées à vos bâtiments, vos biens immobiliers par destination ou votre mobilier suite à un acte de vandalisme, un vol ou une tentative de vol, à concurrence du montant figurant page 21.

### 🛡️ Prévention

Les mesures de prévention sont identiques à celles indiquées dans la garantie Vol en page 9.

### ⊖ Ce que nous ne garantissons pas :

- les graffitis, inscriptions, salissures sur toutes les surfaces extérieures de vos bâtiments assurés,
- les dommages causés par tout occupant du logement assuré,
- les exclusions générales figurant page 20.

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

- Si un sinistre survient ou est aggravé du fait de l'inobservation des mesures de prévention, **vous** conservez à votre charge 30 % du montant de l'indemnité.

## Bris de glaces - Vérandas - Panneaux solaires



### + Ce que nous garantissons :

En cas de bris accidentel, le coût de remplacement des vitres, des glaces et miroirs fixés aux murs ou aux meubles situés dans les locaux garantis, des marquises, ainsi que des vérandas, des panneaux solaires photovoltaïques, et des panneaux solaires thermiques.

### ⊖ Ce que nous ne garantissons pas :

- les objets entreposés dans les **dépendances**, caves et greniers,
- les serres,
- les dommages aux vérandas et aux panneaux solaires dus à un défaut d'entretien ou un vice de construction,
- les dommages causés aux jouets d'enfants à moteurs ainsi qu'aux matériels de jardin automoteurs,
- les exclusions générales figurant page 20.

## Tempête - Grêle - Neige



### + Ce que nous garantissons :

- les **dommages matériels** subis par les biens assurés tels que définis page 8 (y compris les volets, antennes et paraboles dans la mesure où ils sont fixés au bâtiment assuré) et causés par :
  - l'action directe du vent ou du choc d'un corps renversé ou projeté par le vent. Ces phénomènes doivent être d'une intensité telle qu'ils détruisent ou détériorent plusieurs bâtiments de bonne construction dans la commune de l'habitation assurée ou dans les communes avoisinantes.
  - la grêle,
  - le poids de la neige (ou de la glace) accumulé sur les toitures, gouttières et marquises,
  - l'arbre tombé sous le poids de la neige,
- les dommages causés aux clôtures ou objets en plein air exclusivement lorsqu'ils sont dus au choc d'un corps renversé ou projeté par le vent,
- la garantie s'étend aux dommages causés par la pluie, la grêle ou la neige du fait de la destruction totale ou partielle du bâtiment dans les 72 heures suivant l'événement.

### 🛡️ Prévention

**Vous** vous engagez à :

- entretenir régulièrement les biens assurés et procéder aux réparations indispensables,
- replier les stores en cas de vent violent ou lors d'une absence de plus de 24 heures.

### ⊖ Ce que nous ne garantissons pas :

- les exclusions générales figurant page 20.

## Événements climatiques - Inondation



### + Ce que nous garantissons :

les **dommages matériels** subis par les biens assurés tels que définis page 8 et directement causés par les eaux de ruissellement, l'inondation, les débordements de cours d'eau ou étendues d'eau naturelles ou artificielles.

### Prévention

Vous vous engagez à :

- entretenir régulièrement les biens assurés et procéder aux réparations indispensables.

### - Ce que nous ne garantissons pas :

- les dommages causés aux clôtures, objets situés en plein air et à toutes **dépendances**, constructions ou aménagements réalisés en **matériaux légers**, ainsi qu'à leur contenu,
- les dommages causés par les poussées hydrostatiques,
- les exclusions générales figurant page 20.

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

- si un sinistre survient ou est aggravé du fait de l'inobservation des mesures de prévention, **vous** conservez à votre charge 30 % du montant de l'indemnité.

## Catastrophes naturelles



### + Ce que nous garantissons :

- les **dommages matériels** subis par les biens assurés tels que définis page 8 et provoqués par l'intensité anormale d'un agent naturel conformément aux articles L125-1 à L125-6 du Code des assurances concernant l'assurance des risques de catastrophes naturelles,
- la garantie ne peut être mise en jeu qu'après publication au Journal officiel d'un arrêté interministériel constatant l'état de catastrophe naturelle au lieu de survenance du dommage (l'indemnité doit être versée dans les trois mois suivant la publication de l'arrêté). **Vous** conservez à votre charge une **franchise** (dont le montant est fixé par la loi) qu'il vous est interdit de faire garantir par ailleurs.

## Catastrophes technologiques



### + Ce que nous garantissons :

- les **dommages matériels** subis par les biens assurés tels que définis page 8 et provoqués par un **accident** visé par la loi n° 2003-699 du 30 juillet 2003 relative à l'état de catastrophe technologique.
- la garantie ne peut être mise en jeu qu'après publication au Journal officiel d'un arrêté interministériel constatant l'état de catastrophe technologique au lieu de survenance du dommage (l'indemnité doit être versée dans les trois mois suivant la publication de l'arrêté).
- **nous** garantissons, au titre de cette garantie, la réparation intégrale dans les conditions prévues à l'article R128-4 du Code des assurances, des dommages subis par :
  - vos biens immobiliers de manière à **vous** replacer dans la situation qui était la vôtre avant la catastrophe,
  - vos biens mobiliers, dans la limite du plafond de garantie assuré au **contrat**.

### - Ce que nous ne garantissons pas :

- les exclusions générales figurant page 20.

## Attentats - Actes de terrorisme - Émeutes - Mouvements populaires



### + Ce que nous garantissons :

Les **dommages matériels**, subis sur le territoire national, par les biens garantis par le **contrat**, provoqués par les attentats et actes de terrorisme, à concurrence des capitaux, valeurs et plafonds prévus par le contrat au titre de la garantie **Incendie** et figurant dans votre Confirmation d'adhésion ou dernier avis de renouvellement.

Lorsqu'il est nécessaire de décontaminer les bâtiments assurés, l'indem-

nisation des dommages, y compris les frais de décontamination, ne peut excéder la **valeur vénale** du bien contaminé.

Les exclusions générales du contrat, reportées page 20, relatives aux dommages ou à l'aggravation des dommages causés par des armes ou engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome, par tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif, ou toute autre source de rayonnements ionisants, ne sont pas applicables aux dommages résultant d'attentats ou d'actes terroristes.

### + Ce que nous garantissons également :

Les **dommages matériels** provoqués par les émeutes et les mouvements populaires.

### - Ce que nous ne garantissons pas :

- les graffitis, inscriptions, salissures, affichages,
- les frais de décontamination des déblais ainsi que leur confinement,
- les exclusions générales figurant page 20.

## QUELLES SONT LES GARANTIES OPTIONNELLES ?

Seules les garanties optionnelles souscrites et portées sur votre Confirmation d'adhésion **vous** sont acquises. Les modalités d'indemnisation de ces options sont portées en page 22 du présent **contrat**.

## Panne



Lorsque cette option est souscrite :

### + Ce que nous garantissons :

Uniquement à l'adresse du risque assuré

- les **dommages matériels** résultant d'une panne ou d'un dysfonctionnement survenant sur l'un des appareils limitativement énumérés dans la liste ci-après :
  - réfrigérateur, congélateur,
  - lave-linge, sèche-linge,
  - lave-vaisselle, cuisinière, four, plaques de cuisson,
  - hotte aspirante non encastrée,
  - téléviseur y compris LED, plasma et LCD, magnétoscope, lecteur ou enregistreur Blu-ray et DVD de salon (non intégré),
  - chaîne HI-FI, home cinéma, vidéo projecteur.

### Conditions de garantie

- Pour bénéficier d'une prise en charge les appareils garantis doivent remplir les conditions cumulatives suivantes :
  - être âgés de moins de 5 ans au jour de la panne,
  - avoir une valeur d'achat (facture de 1<sup>ère</sup> main) supérieure à 150 €,
  - être installés à votre **domicile**.

### - Ce que nous ne garantissons pas :

- les pannes survenues antérieurement à la date de prise d'effet des garanties de l'option Panne électroménager,
- les pannes survenues sur un appareil bénéficiant, au moment de l'événement, d'une garantie ou d'une extension de garantie du fabricant ou du distributeur,
- les pannes affectant des appareils autres que ceux indiqués au paragraphe « Ce que nous garantissons »,
- les pannes sur les appareils nomades (caméscope, appareil vidéo portable, télévision portable, lecteur DVD et Blu-ray portable, baladeur...), ainsi que le matériel informatique et les consoles de jeux,
- les appareils faisant l'objet d'un usage commercial, professionnel ou industriel,
- les dommages couverts par la garantie Dommages électriques du présent **contrat**,
- les dommages imputables à des causes d'origine externe à l'appareil garanti : vol, chute, foudre, inondation, **incendie**...
- les pannes résultant d'une utilisation non-conforme aux prescriptions du constructeur ou d'un défaut d'entretien, de nettoyage, de vidange,
- les dommages d'ordre esthétique,
- les dysfonctionnements relevant de la garantie légale des vices cachés (article 1641 et suivants du Code civil),

# VOS GARANTIES

- les conséquences des actes intentionnels et/ou dolosifs du bénéficiaire,
- les frais de déplacement du réparateur suite à une demande d'intervention non justifiée ou à un dysfonctionnement non constaté par le réparateur mandaté par notre **Service Assistance**,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les exclusions générales figurant page 20.

## Dispositions en cas de panne

Si **vous** avez souscrit l'option Panne.

**Important : n'engagez pas de frais avant l'accord préalable de Pacifica ; ils ne seraient pas pris en charge.**

Pour déclarer une panne, contactez Pacifica en appelant le : **0 800 810 812** (appel gratuit depuis un poste fixe).

## Mise en œuvre de la garantie panne

Pacifica met à la disposition du bénéficiaire les services ci-après :

- **L'intervention d'un réparateur qualifié** au **domicile** du bénéficiaire, selon les disponibilités du bénéficiaire, dans un délai maximum de 3 jours ouvrés suivant son appel.

Le rendez-vous est pris dès le premier contact du bénéficiaire lorsqu'il appelle pendant les heures ouvrables du réseau de Pacifica (du lundi au vendredi hors jours fériés, de 9h à 18h). Le jour du rendez-vous, le réparateur mandaté par Pacifica précise l'heure de son passage par tranches de 2 heures le matin ou l'après-midi selon le cas.

Le réparateur mandaté par Pacifica :

- établit un diagnostic de la panne et de son origine,
- effectue une expertise des dégâts lorsque l'origine de la panne ou du dysfonctionnement est un événement couvert par la garantie Dommages électriques du présent **contrat**,
- détermine si l'appareil est réparable ou non,
- détermine si la réparation peut être effectuée sur place ou non,
- estime la durée prévisible de la réparation lorsqu'elle doit être effectuée en atelier.

Les frais de déplacement du réparateur, le diagnostic, l'expertise et l'établissement du devis sont pris en charge par Pacifica.

- **Le dépannage ou la réparation sur place** de l'appareil défectueux s'il peut être réparé sur place.

La réparation effectuée sur place est assortie d'une garantie de 3 mois couvrant le déplacement, les pièces et la main-d'œuvre.

Le coût du déplacement, de la main-d'œuvre et des pièces pour le dépannage ou la réparation effectué sur place est pris en charge par Pacifica.

- **L'enlèvement, la réparation en atelier et la relivraison de l'appareil défectueux** s'il ne peut être réparé qu'en atelier.

Après la réparation, un rendez-vous de relivraison est pris avec le bénéficiaire, pendant les heures ouvrables du réseau de Pacifica (du lundi au vendredi hors jours fériés, de 9h à 18h). Le jour du rendez-vous de relivraison, le réparateur mandaté par Pacifica précise l'heure de son passage par tranches de 2 heures le matin ou l'après-midi selon le cas. La réparation effectuée en atelier est assortie d'une garantie de 3 mois couvrant le déplacement, les pièces et la main-d'œuvre.

Le coût de l'enlèvement de l'appareil, de sa relivraison après réparation, de la main-d'œuvre et des pièces pour la réparation effectuée en atelier est pris en charge par Pacifica.

- **Le prêt d'un appareil de remplacement** pendant toute la durée d'indisponibilité de l'appareil en panne, pour les réfrigérateurs, congélateurs, lave-linge et téléviseurs.

Cette prestation est accordée à la demande du bénéficiaire et sous réserve de disponibilité d'un appareil de prêt lorsque :

- la réparation ne peut être effectuée qu'en atelier,
- ou la réparation sur place ne peut être effectuée immédiatement,
- et la durée prévisible de l'indisponibilité de l'appareil excède 7 jours, pour les réfrigérateurs ou congélateurs, lave-linge et téléviseurs (le modèle de prêt pourra être différent de celui du bénéficiaire).

Le prêt d'un appareil de remplacement est soumis à la remise par le bénéficiaire d'un chèque de caution, non encaissé et restitué au bénéficiaire dans un délai de 2 jours ouvrés après la relivraison de son appareil réparé. Le coût du prêt, de la livraison et de l'enlèvement de l'appareil de

remplacement sont pris en charge par Pacifica.

- **Le remplacement de l'appareil par un matériel neuf** de nature, qualité et caractéristiques identiques à celles de l'appareil en panne, sans application de **vétusté** ni **franchise**, lorsque celui-ci est **techniquement ou économiquement irréparable**.

Le réseau de Pacifica propose un choix de matériels.

Le coût de l'achat de l'appareil de remplacement proposé dans le cadre de cette prestation ainsi que les frais de livraison et de mise en service sont pris en charge directement par Pacifica.

Lorsque le bénéficiaire souhaite un appareil de valeur supérieure au matériel proposé, la différence entre le prix d'achat du nouveau matériel et le prix de remplacement de l'appareil endommagé reste à la charge du bénéficiaire.

La destruction de l'appareil endommagé est prise en charge par Pacifica.

Le client précise son choix de reprise du produit dans le cadre de la directive D3E lors de l'appel téléphonique proposant le rééquipement.

## Dispositions générales

Pacifica ne sera pas tenu responsable 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, mouvements populaires, émeutes, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques graves et les événements imprévisibles d'origine naturelle.

Il s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au bénéficiaire.

Pacifica se réserve le droit de demander, préalablement à la mise en œuvre des prestations, tous actes, pièces, factures, certificats, etc., de nature à établir la matérialité de l'événement ouvrant droit au bénéfice des prestations de la présente convention.

Par le seul fait qu'il réclame le bénéfice d'une assistance, le demandeur s'engage à fournir les justificatifs appropriés à Pacifica, soit concurremment à la demande écrite, soit dans les 5 jours suivant l'appel, sauf cas fortuit ou de force majeure.

Pacifica ne peut répondre des manquements ou contretemps qui résulteraient du non-respect par le bénéficiaire des dispositions qui précèdent et serait en droit de réclamer au bénéficiaire le remboursement des frais exposés.

L'organisation par le bénéficiaire ou par son entourage de l'une des assistances énoncées dans les présentes Conditions générales ne peut donner lieu à remboursement que si Pacifica a été prévenu préalablement et a donné son accord exprès.

Dans ce cas, les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que Pacifica aurait engagés pour organiser le service.

 **Île de la Réunion, Guadeloupe, Martinique, Guyane et Mayotte**  
L'option Panne n'est pas proposée aux résidents de ces 5 DOM-ROM et n'est donc jamais prise en charge.

## Pertes de denrées en congélateur



Lorsque cette option est souscrite, la **garantie s'applique à concurrence du plafond figurant sur votre Confirmation d'adhésion.**

### + Ce que nous garantissons :

#### Uniquement à l'adresse du risque assuré

Les détériorations des denrées en congélateur consécutives à une variation de température résultant :

- d'un arrêt accidentel du congélateur,
- d'un arrêt accidentel du courant électrique supérieur à 12 heures.

### - Ce que nous ne garantissons pas :

- les détériorations des denrées résultant :
  - d'une mauvaise utilisation de l'appareil,
  - d'une panne de l'appareil due ou aggravée par son usure ou par un mauvais entretien,
  - d'une grève du personnel de l'EDF ou de tout autre fournisseur analogue entraînant un arrêt du courant électrique,
- les exclusions générales figurant page 20.

## Pack Canalisations



Lorsque cette option est souscrite, la garantie s'applique à concurrence du plafond figurant sur votre Confirmation d'adhésion.

### + Ce que nous garantissons :

Uniquement à l'adresse du risque assuré

Lorsque les dommages résultent d'un événement couvert par votre **contrat**, nous garantissons les **dommages matériels** directs causés aux biens, appartenant aux assurés, limitativement énumérés dans la liste ci-après :

- les canalisations d'alimentation en eau reliant le compteur du service des eaux aux bâtiments assurés,
- les canalisations d'évacuation des eaux,
- les pompes de relevage, les puisards, les fosses toutes eaux.

### Conditions de garantie

Pour bénéficier de la garantie les canalisations doivent remplir les conditions cumulatives suivantes :

- être privatives,
- être situées à l'adresse du risque assuré,
- être enterrées.

### + Ce que nous prenons également en charge :

- les frais de recherche de fuite ainsi que les frais de remise en état consécutifs,
- les frais de réparation de vos canalisations,
- la surconsommation d'eau directement consécutive.

### - Ce que nous ne garantissons pas :

- les frais liés à une fuite survenant sur toute autre canalisation que celles définies par la présente garantie,
- les dommages résultant d'un vice propre de la canalisation,
- tout défaut, dommage ou mise hors service de l'installation causé par un mauvais entretien ou modification de l'installation,
- tout dysfonctionnement causé par l'organisme ou la société en charge de la distribution d'eau, ainsi que le gestionnaire du réseau d'assainissement,
- les exclusions générales figurant page 20.

## Pack Contenu

(Formule propriétaire non occupant uniquement)



Lorsque cette option est souscrite, la garantie s'applique à concurrence du plafond figurant sur votre Confirmation d'adhésion.

### + Ce que nous garantissons :

Uniquement à l'adresse du risque assuré.

Lorsque les dommages résultent d'un événement couvert par votre **contrat**, nous garantissons les **dommages matériels** directs causés aux biens mobiliers appartenant aux assurés.

### - Ce que nous ne garantissons pas :

- les **bijoux et objets précieux** ainsi que les **objets de valeur**,
- les biens mobiliers utilisés pour l'exercice d'une profession,
- les véhicules à moteur soumis ou non à l'obligation d'assurance (y compris les jouets d'enfants, matériels de jardinage et automoteurs), les remorques, caravanes ainsi que leur contenu,
- les espèces, billets de banque, pièces et lingots de métaux précieux, titres, valeurs mobilières et tout article ayant valeur d'argent,
- les exclusions générales figurant page 20.

## Pack Jardin



Lorsque cette option est souscrite, la garantie s'applique à concurrence du plafond figurant sur votre Confirmation d'adhésion.

### + Ce que nous garantissons :

Uniquement à l'adresse du risque assuré

Lorsque les dommages résultent d'un événement couvert par votre **contrat**, nous garantissons les **dommages matériels** directs causés aux biens, appartenant aux assurés, limitativement énumérés dans la liste ci-après et appartenant aux assurés :

- le mobilier de jardin,

- les arbres, plantations en pleine terre, jardinières, pots et les terrains ainsi que leur gazon,
- les aménagements du terrain : les terrasses et allées dallées,
- les serres, les pergolas, les portiques, les puits, les fontaines, les marquises,
- les barbecues,
- les installations d'arrosage automatique, les récupérateurs d'eau, les éclairages de jardin,
- les clôtures du terrain : telles que les grillages, les cannisses, portails...

### - Ce que nous ne garantissons pas :

- les dommages causés par le gel,
- le vandalisme,
- les jardins et plantations exploités à des fins commerciales ou professionnelles,
- les dommages causés ou aggravés par un mauvais entretien ou une absence d'entretien des biens garantis,
- les appareils à moteur, soumis ou non à l'obligation d'assurance, quelle que soit leur puissance,
- les outillages de jardin,
- les exclusions générales figurant en page 20.

## Pack Loisirs



Lorsque cette option est souscrite, la garantie s'applique à concurrence du plafond figurant sur votre Confirmation d'adhésion.

### + Ce que nous garantissons :

Lorsque les dommages résultent d'un **accident** ou d'un événement couvert par votre **contrat**, nous garantissons les **dommages matériels** directs causés aux biens, appartenant aux assurés et situés à l'extérieur des bâtiments assurés, limitativement énumérés dans la liste ci-après, appartenant aux assurés et situés à l'extérieur des bâtiments assurés :

- les instruments de musique portables, leurs étuis, leurs boîtes et leurs accessoires,
- les vélos, y compris les vélos à assistance électrique,
- le matériel de sport,
- le matériel de camping.

### Conditions spécifiques à l'événement vol

Lorsque l'objet n'est plus sous votre surveillance directe et immédiate ou sous celle d'une personne vous accompagnant, la garantie est acquise uniquement lorsque le bien se trouve dans un local ou une pièce privée muni d'un moyen de fermeture à clé et verrouillé.

Pour les vélos, lorsque l'objet n'est plus sous votre surveillance directe et immédiate ou sous celle d'une personne vous accompagnant, la garantie est acquise uniquement lorsqu'il se trouve dans un local ou une pièce privée muni d'un moyen de fermeture à clé et verrouillé ou si ce dernier est attaché par un antivol à un support fixé au sol.

### - Ce que nous ne garantissons pas :

- le bris non accidentel,
- les dommages esthétiques causés au bien garanti,
- les dommages subis par les étuis, boîtes et accessoires des instruments de musique garantis, lorsqu'ils sont détériorés ou volés seuls,
- les accessoires électroniques,
- les dommages résultant de l'usure normale ou d'un défaut d'entretien des biens garantis,
- les dommages résultant des variations de température ou d'hydrométrie,
- les dommages causés aux biens assurés lors d'une opération d'entretien, de réparation ou de remise à neuf,
- les vols commis par les personnes ayant la qualité d'assuré au sens du présent **contrat**,
- les véhicules à moteur, soumis ou non à l'obligation d'assurance,
- le matériel loué par l'assuré,
- les exclusions générales figurant en page 20.

# VOS GARANTIES

## Pack Multimedia (Formule étudiant uniquement)



Lorsque cette option est souscrite :

### + Ce que nous garantissons :

#### Uniquement à l'adresse du risque assuré

Lorsque les dommages résultent d'un événement couvert par votre **contrat**, nous indemnisons en valeur de remplacement à neuf les **dommages matériels** directs causés aux appareils appartenant aux assurés, limitativement énumérés ci-dessous :

- téléviseur y compris LED, plasma et LCD, magnétoscope, lecteur ou enregistreur Blu-ray et DVD de salon (non intégré),
- chaîne HI-FI, home cinéma, vidéo projecteur,
- micro-ordinateur (clavier, souris, moniteur, unité centrale), tablette, ordinateur portable, imprimante, graveur CD-ROM, scanner, webcam, haut-parleurs, modem, manettes de jeu, consoles de jeux de salon,
- lecteur baladeur audio/vidéo numérique,
- appareil photos numérique, caméscope numérique.

### Condition de garantie

Pour bénéficier d'une indemnisation en valeur de remplacement à neuf, les appareils garantis doivent être âgés de moins de 3 ans au jour du sinistre.

### - Ce que nous ne garantissons pas :

- la perte, la destruction ou le remplacement de fichiers,
- les logiciels et programmes,
- les exclusions générales figurant page 20.

## Pack Piscine



Lorsque cette option est souscrite, la garantie s'applique à concurrence du plafond figurant sur votre Confirmation d'adhésion.

### + Ce que nous garantissons :

#### Uniquement à l'adresse du risque assuré

Lorsque les dommages résultent d'un événement couvert par votre **contrat**, nous garantissons les **dommages matériels** directs causés aux biens, limitativement énumérés dans la liste ci-après :

- la piscine, le spa,
- les douches scellées,
- les canalisations permettant l'alimentation ou l'évacuation du fonctionnement de la piscine,
- le pourtour ou la terrasse de piscine,
- le dôme de la piscine en produits verriers ou en matières plastiques, amovible ou non,
- la couverture de la piscine uniquement pour les enrouleurs électriques ou mécaniques, les couvertures isothermes, et les bâches,
- les éléments de sécurité rendus obligatoires par la réglementation sur la sécurité des piscines,
- les appareils électriques liés au fonctionnement de votre piscine (appareils de pompage et d'épuration de l'eau, robots et aspirateurs servant à l'entretien de la piscine, pompe à chaleur). Pour l'événement vol, ces appareils sont couverts s'ils sont en cours d'utilisation ou situés dans un local muni d'un système de fermeture en état de fonctionnement.

### Prévention

Vous vous engagez à :

- protéger votre piscine contre la formation du gel,
- verrouiller les locaux techniques, pour limiter le risque de vol.

### - Ce que nous ne garantissons pas :

- les piscines à usage autre que privatif,
- le vandalisme,
- les exclusions générales figurant page 20.

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

- si un sinistre survient ou est aggravé du fait de l'inobservation des mesures de prévention, nous conservons à votre charge 30 % du montant de l'indemnité.

## Rachat de franchise



Lorsque cette option est souscrite, aucune **franchise** n'est appliquée sur votre indemnisation.

### - Ce que nous ne garantissons pas :

- les franchises Catastrophes naturelles, Événements climatiques et inondations, même lorsque l'option rachat de **franchise** est souscrite.

## QUELLE EST LA PROTECTION DES PERSONNES ?

### Protection corporelle de l'assuré



#### + Ce que nous garantissons :

Les dommages corporels subis par **vous**, survenant à l'adresse du risque assuré, résultant d'un dommage aux biens, causés directement par un événement garanti par ce **contrat**, uniquement lorsque :

- l'**accident** entraîne le décès,
- ou que le déficit fonctionnel permanent imputable directement à l'accident est au moins égal à 5 %.

#### Exemples :

Si votre déficit fonctionnel permanent n'est que de 4 %, nous n'intervenons pas en règlement.

Si votre déficit fonctionnel permanent est de 5 % ou plus, nous intervenons à ce titre à concurrence de ces 5 % ou plus.

### - Ce que nous ne garantissons pas :

- les dommages résultant de la pratique d'une activité professionnelle ou d'une compétition sportive,
- l'indemnisation des dépenses de santé (actuelles et futures) et la perte de gains professionnels (actuels et futurs),
- les dommages liés à l'utilisation d'un véhicule terrestre à moteur,
- les conséquences d'un suicide ou tentative de suicide,
- les exclusions générales figurant page 20.

## Garantie scolaire



#### + Ce que nous garantissons :

Les dommages corporels subis par vos enfants scolairement à charge - ou vous-même si **vous** êtes scolarisé - suite à un **accident** survenu :

- dans le cadre des activités scolaires organisées, par les enseignants, les municipalités, les associations agréées, avec l'accord du chef d'établissement scolaire,
- sur le trajet aller-retour **domicile**-école (sans détour), sauf si l'accident est lié à l'utilisation d'un véhicule terrestre à moteur.

#### Nous intervenons uniquement lorsque :

- l'**accident** entraîne le décès,
- ou que le déficit fonctionnel permanent imputable directement à l'accident est au moins égal à 5 %.

#### Exemples :

Si votre déficit fonctionnel permanent n'est que de 4 %, nous n'intervenons pas en règlement.

Si votre déficit fonctionnel permanent est de 5 % ou plus, nous intervenons à ce titre à concurrence de ces 5 % ou plus.

### - Ce que nous ne garantissons pas :

- les dommages résultant de la pratique d'une activité professionnelle rémunérée,
- l'indemnisation des dépenses de santé (actuelles et futures) et la perte de gains professionnels actuels,
- les dommages liés à l'utilisation d'un véhicule terrestre à moteur,
- les exclusions générales figurant page 20.

## QUELLES SONT VOS GARANTIES COMPLÉMENTAIRES ?

Les frais et pertes accordés selon votre statut :

	Locataire	Propriétaire occupant	Propriétaire non occupant
--	-----------	-----------------------	---------------------------

### ► GARANTIES COMPLÉMENTAIRES

	Locataire	Propriétaire occupant	Propriétaire non occupant
Pertes indirectes	Oui	Oui	Oui
Frais de dessouchage	Oui	Oui	Oui
Frais de démolition et/ou de déblaiement	Oui	Oui	Oui
Frais divers	Oui	Oui	Oui
Frais de mise en conformité	Non	Oui	Oui
Garanties simultanées	Oui	Oui	Non
Intervention des services de secours	Oui	Oui	Oui

### ► SPÉCIAL COUP DUR

	Locataire	Propriétaire occupant	Propriétaire non occupant
Frais de relogement	Oui	Oui	Non
Privation de jouissance	Oui	Oui	Non
Prêts immobiliers	Non	Oui	Oui
Règlement des loyers	Oui	Non	Non
Perte de revenus locatifs	Non	Non	Oui
Soutien psychologique	Oui	Oui	Oui
Le plus Étudiant	Oui si formule Étudiant	Non	Non

## Pertes indirectes

**Nous** garantissons les frais annexes justifiés pouvant rester à votre charge à la suite d'un sinistre garanti (les pertes indirectes ne sauraient compenser une éventuelle absence ou insuffisance de garantie).

Les pertes indirectes sont limitées au montant prévu au tableau récapitulatif des garanties page 21.

## Frais de dessouchage et d'enlèvement des arbres

**Nous** garantissons (suite à tempête, grêle, neige, événement climatique, catastrophe naturelle, chute de la foudre, **incendie**) :

- pour les arbres plantés sur les terrains situés à l'adresse de l'habitation mentionnée sur la Confirmation d'adhésion : leur dessouchage, leur enlèvement et leur élagage, y compris lorsqu'ils sont tombés sur un terrain appartenant à **autrui**,
- pour les arbres plantés sur le terrain d'autrui : leur enlèvement lorsqu'ils sont tombés sur les terrains situés à l'adresse de l'habitation mentionnée sur la Confirmation d'adhésion.

Cette garantie **vous** est acquise sans **franchise** à concurrence du montant figurant au tableau récapitulatif des garanties.

### 🌿 Île de la Réunion, Guadeloupe, Martinique, Guyane et Mayotte

**Nous** ne garantissons pas les frais de dessouchage et d'enlèvement des arbres pour ces 5 DOM-ROM.

## Frais de démolition et de déblais

**Nous** garantissons les frais justifiés de démolition, de déblais et d'enlèvement des décombres à la suite d'un sinistre garanti.

Les frais de démolition et de déblais sont limités au montant prévu au tableau récapitulatif des garanties page 21.

## Frais divers

### ⊕ Ce que nous garantissons :

- Les **dommages matériels** causés aux biens assurés par les mesures

de sauvetage ou de protection à l'occasion d'un événement garanti.

- Le montant de votre cotisation Dommages ouvrages dans le cadre des garanties **Incendie**, Tempête, Dégâts des eaux et Catastrophes naturelles.

Les frais divers doivent être justifiés et sont limités au montant prévu au tableau récapitulatif des garanties page 21.

## Frais de mise en conformité

### ⊕ Ce que nous garantissons :

Les frais engagés pour la mise en état des lieux en conformité avec la législation et la réglementation en matière de construction, suite à un sinistre garanti.

Les frais de **mise en conformité** doivent être justifiés et sont limités au montant prévu au tableau récapitulatif des garanties page 21.

## Garanties simultanées

### • En cas de déménagement

En cas de changement de résidence, les garanties restent acquises à l'ancienne adresse durant une période d'un mois.

### • En cas de relogement suite à sinistre garanti à Pacifica

Les garanties de votre **contrat** sont automatiquement acquises, sans modification de cotisation et à compter du jour du sinistre pendant une durée fixée à dire d'expert dans la limite de 2 ans, au local (appartement, maison, bungalow, caravane ou mobil-home fixes) mis à votre disposition pendant les travaux de remise en état de votre logement assuré à Pacifica et rendu inhabitable suite à un sinistre garanti.

## Intervention des services de secours

**Nous** garantissons les dommages causés par l'intervention des services de secours lors d'une action de sauvetage, de protection ou d'assistance au logement assuré mentionné sur votre Confirmation d'adhésion.

## Spécial Coup dur

### Perte d'usage de l'habitation ou perte de loyers

À la suite d'un sinistre garanti entraînant l'impossibilité d'utiliser temporairement tout ou partie de l'habitation assurée :

#### • Si **vous** êtes locataire :

##### - Règlement des loyers

En cas de sinistre qui nécessite votre déménagement, et n'entraîne pas la rupture du bail de l'habitation assurée, **nous** prenons en charge, sur justificatifs, le montant des loyers de cette habitation, pendant la durée des travaux, fixée à dire d'expert, et jusqu'à deux ans maximum.

##### - Frais de relogement

En cas de sinistre qui nécessite votre déménagement et entraîne la rupture du bail de l'habitation assurée, nous prenons en charge, sur justificatifs :

- > le montant des 2 premiers mois de loyer au maximum, dans la limite du montant du loyer du logement sinistré,
- > les frais d'agence engagés pour cette nouvelle habitation,
- > les frais d'ouverture de lignes et/ou de transfert de vos abonnements (électricité, gaz, Internet, téléphone) de votre nouvelle habitation.

##### - Privation de jouissance

En cas d'impossibilité d'utiliser une partie de l'habitation et que le sinistre ne nécessite pas de déménagement, une indemnité **vous** est versée. Cette indemnité est calculée à dire d'expert selon les critères cumulatifs suivants :

- > sur la base du montant du loyer payé des locaux sinistrés,
- > proportionnellement à la durée nécessaire à la remise en état des locaux et au nombre de pièces sinistrées.

# VOS GARANTIES

- Si **vous** êtes propriétaire occupant du logement assuré :
  - Frais de relogement  
En cas de sinistre garanti qui nécessite votre relogement **nous** prenons en charge sur justificatifs :
    - > le montant des loyers réglés, pendant la durée des travaux de remise en état du logement assuré fixée à dire d'expert, et dans la limite de deux ans. Cette indemnité est plafonnée à la valeur locative du logement sinistré fixé à dire d'expert,
    - > les frais d'agence engagés pour cette nouvelle habitation,
    - > les frais d'ouverture de lignes et/ou de transfert de vos abonnements (électricité, gaz, Internet, téléphone) de votre nouvelle habitation.
  - Prêts immobiliers  
Si **vous** avez financé l'achat ou la rénovation du bien par un crédit en cours au jour du sinistre, et si vous subissez un dommage garanti dépassant 20 % de la valeur totale du bien assuré (bâtiments, mobilier, **embellissements** et **biens immeubles par destination**), selon les modalités de calcul de l'indemnité définies en page 21, **nous** garantissons :
    - > l'envoi dans les 48 heures qui suivent la déclaration du sinistre, d'une avance de fonds à valoir sur le règlement des dommages. Cette avance correspond à vos besoins immédiats et est au moins égale à 5 fois la mensualité de votre prêt immobilier en cours au jour du sinistre,
    - > le remboursement, jusqu'à 12 mensualités de votre prêt immobilier en cours au jour du sinistre, limité à 1 500 € par mois maximum hors assurances, pendant la durée des travaux fixée à dire d'expert. Ce remboursement s'effectuera déduction faite de toute autre indemnisation versée par une assurance décès/invalidité ou chômage.
  - Privation de jouissance  
En cas d'impossibilité d'utiliser une partie de l'habitation et que le sinistre ne nécessite pas de déménagement, une indemnité **vous** est versée. Cette indemnité est calculée à dire d'expert selon les critères cumulatifs suivants :
    - > sur la base de la valeur locative des locaux sinistrés,
    - > proportionnellement à la durée nécessaire à la remise en état des locaux et au nombre de pièces sinistrées.
- Si **vous** êtes propriétaire non occupant :
  - Perte de revenus locatifs  
En cas de sinistre garanti provoquant la perte d'usage de l'habitation assurée **nous** prenons en charge, lorsque l'habitation assurée faisait l'objet d'un **contrat** de location en cours sans incident de paiement :
    - > le montant des loyers. Cette indemnité est limitée à la durée des travaux, fixée à dire d'expert, dans la limite de 2 ans maximum,
    - > les frais d'agence pour retrouver un nouveau locataire après les travaux.
  - Prêts immobiliers  
Si **vous** avez financé l'achat ou la rénovation de votre bien immobilier par un crédit en cours au jour du sinistre, et si vous subissez un dommage garanti dépassant 20 % de la valeur totale du bien assuré (bâtiments, mobilier, **embellissements** et **biens immeubles par destination**), selon les modalités de calcul de l'indemnité définies en page 21, **nous** garantissons :
    - > l'envoi dans les 48 heures qui suivent la déclaration du sinistre, d'une avance de fonds à valoir sur le règlement des dommages. Cette avance correspond à vos besoins immédiats et est au moins égale à 5 fois la mensualité de votre prêt immobilier en cours au jour du sinistre,
    - > le remboursement, jusqu'à 12 mensualités de votre prêt immobilier en cours au jour du sinistre, limité à 1 500 € par mois maximum, pendant la durée des travaux fixée à dire d'expert. Ce remboursement s'effectuera déduction faite de toute autre indemnisation versée par une assurance décès/invalidité ou chômage.

## Soutien psychologique

Que **vous** soyez locataire ou propriétaire, l'indemnisation financière est essentielle, mais, bien souvent, elle ne suffit pas. Cambriolage, **incendie** de votre habitation, agression, blessure causée à une autre personne... sont des épreuves difficiles à vivre. Pour vous aider à surmonter les difficultés psychologiques vécues à la suite d'un sinistre garanti, **nous** pouvons, avec votre accord et lorsque la situation le nécessite, vous mettre en relation avec un service d'accompagnement psychologique pour une durée pouvant aller jusqu'à 10 heures d'entretien par personne et 20 heures par sinistre.

## Le plus Étudiant

Cette garantie concerne uniquement la formule Étudiant, et intervient en présence ou non d'un sinistre garanti.

### + Ce que nous garantissons :

Si **vous** êtes hospitalisé, ou en convalescence dans un institut de soins spécialisé, pour une durée d'au moins 30 jours consécutifs, **nous** garantissons, une fois par événement générateur :

- le remboursement de votre loyer, pour le risque désigné au **contrat**, pour la durée de votre hospitalisation et dans la limite de 400 € par mois pendant 6 mois maximum,
- le remboursement des mensualités de votre prêt étudiant en cours pour la durée de votre hospitalisation et dans la limite du capital restant dû et de 3 000 €.

### - Ce que nous ne garantissons pas :

- **nous** ne garantissons pas les remboursements de loyers et/ou de prêts correspondant :
  - aux hospitalisations ayant pris effet avant la date d'effet du **contrat**,
  - aux hospitalisations consécutives à une **maladie** survenue antérieurement à la prise d'effet du **contrat** et dont l'assuré avait connaissance.
- au titre des garanties de prise en charge des mensualités dans le cadre du plus Étudiant, ne sont pas garantis :
  - les découverts bancaires, autorisés ou non, les facilités de caisse,
  - les crédits revolving, les ouvertures de crédit avec remise d'une carte de crédit,
  - les prêts immobiliers de toute nature, opérations de crédit portant sur des immeubles, notamment les opérations de crédit-bail immobilier et celles qui sont liées (acquisition d'un immeuble en propriété ou en jouissance, souscription ou achat de parts ou d'actions de société donnant vocation à attribution en jouissance ou en propriété d'un immeuble...),
  - les prêts, contrats et crédits passés devant notaire,
  - les opérations de location-vente et de location avec option d'achat,
  - les prêts, contrats et opérations de crédit destinés à financer les besoins d'une activité professionnelle,
  - les prêts consentis aux personnes morales de droit public.

## Cas particulier : logement en cours de construction ou de rénovation



- Dès le début de la construction ou de la rénovation, **nous** garantissons votre future habitation contre les événements suivants :
  - la tempête, l'**incendie**, l'explosion, la chute de la foudre, le vandalisme, les détériorations immobilières, les catastrophes naturelles et technologiques, les attentats, les actes de terrorisme, les émeutes et les manifestations populaires,
  - la responsabilité civile propriétaire d'immeuble, le recours des voisins et des **tiers** et la garantie Défense et recours **vous** sont également accordés.
- Dès que le bâtiment est entièrement clos et couvert, la garantie est étendue aux événements suivants : la grêle, le poids de la neige, les événements climatiques, le dégât des eaux, le gel, le bris de glaces.
- Lorsque le logement assuré est en cours de construction ou de rénovation, la garantie Vol du contenu **vous** est acquise dans les limites du plafond figurant sur votre Confirmation d'adhésion :
  - dès que le logement est entièrement clos et couvert,
  - et s'il est équipé des moyens de protection et de fermeture mentionnés dans votre Confirmation d'adhésion.

### - Ce que nous ne garantissons pas :

- le vol dans les **dépendances**,
- le vol des **objets de valeur**, des **bijoux et objets précieux**.

À partir du moment où **vous** emménagez définitivement dans votre habitation, toutes les autres garanties de votre **contrat** s'appliquent dans les conditions prévues sur votre Confirmation d'adhésion.



## QUELLES SONT LES RESPONSABILITÉS CIVILES COUVERTES PAR VOTRE CONTRAT ?

### Mode de déclenchement des garanties responsabilités civiles dans le temps

Les garanties responsabilités civiles de votre contrat sont déclenchées par le fait dommageable.

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.

### Responsabilités en tant que locataire ou propriétaire

Vos responsabilités selon votre statut :

	Locataire		Propriétaire		Propriétaire non occupant
	Résidence principale	Résidence secondaire	Résidence principale	Résidence secondaire	
Responsabilité civile vie privée	Garanti	Non garanti	Garanti	Non garanti	Non garanti
Responsabilité civile location de matériel de bricolage, jardinage et nettoyage	Garanti	Non garanti	Garanti	Non garanti	Non garanti
Responsabilité civile activité de baby-sitting	Garanti	Non garanti	Garanti	Non garanti	Non garanti
Responsabilité civile villégiature	Garanti	Non garanti	Garanti	Non garanti	Non garanti
Responsabilité civile fête familiale	Garanti	Non garanti	Garanti	Non garanti	Non garanti
Risques locatifs	Garanti		Sans objet		Sans objet
Recours des voisins et des <b>tiers</b>	Garanti		Garanti		Garanti
Recours des locataires	Garanti si <b>vous</b> avez des sous-locataires		Sans objet		Garanti
Responsabilité civile propriétaire d'immeuble	Non garanti <sup>(1)</sup>		Garanti		Garanti
Responsabilité civile producteur d'énergie	Sans objet		Garanti		Garanti
Sauvegarde de vos droits	Garanti		Garanti		Garanti

(1) Garantie acquise pour les terrains non bâtis d'une surface inférieure ou égale à 30 hectares, dont vous êtes propriétaire.

Ces responsabilités sont garanties à concurrence des montants figurant page 21.

### Responsabilité civile vie privée



#### ⊕ Ce que nous garantissons :

Dans le cadre de votre vie privée, et lorsque votre responsabilité civile est engagée, **nous** prenons en charge les conséquences pécuniaires des dommages causés à **autrui** :

- par **vous**,
- du fait des biens mobiliers dont vous êtes propriétaire ou gardien,
- du fait de vos enfants mineurs lorsque vous en êtes responsable, notamment dans le cadre de leurs activités scolaires et extrascolaires ou lors d'un stage de formation, y compris du fait de leur faute intentionnelle,
- du fait des animaux domestiques dont vous êtes propriétaire ou dont vous avez la garde. **Nous** prenons également en charge les frais vétérinaires de vaccination obligatoire résultant directement d'une morsure lorsque votre responsabilité civile est engagée,
- par un étudiant lors d'un stage obligatoire conventionné,
- par les matériels de jardinage automoteur avec siège, d'une puissance inférieure à 17 chevaux réels, uniquement lorsqu'ils sont utilisés dans un lieu privé,
- par des jouets d'enfants d'une puissance inférieure à 9 chevaux réels, lorsqu'ils sont utilisés dans un lieu privé,
- lors d'une activité sportive, lorsqu'elle est pratiquée dans le respect de la réglementation en vigueur.

#### Limitations de garantie lorsque vous êtes solidairement responsable :

Lorsque votre responsabilité est engagée solidairement ou « in solidum », la prise en charge au titre de votre contrat est accordée en proportion de votre part de responsabilité.

- lorsque votre part de responsabilité est déterminée :  
Nous prenons en charge les conséquences pécuniaires des dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs, en fonction de votre part de responsabilité dans vos rapports avec le ou les coobligés,
- lorsque votre part de responsabilité n'est pas déterminée :  
Nous prenons en charge les conséquences pécuniaires des dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs, à part égale avec le ou les coobligés.

#### ⊕ Ce que nous garantissons également :

Pour les seules responsabilités énoncées ci-après, et lorsque votre responsabilité est engagée, **nous** prenons en charge, dans la limite du montant figurant dans le tableau page 21.

- **Responsabilité civile location de matériel de bricolage, de jardinage et de nettoyage**  
Les conséquences pécuniaires des seuls **dommages matériels** causés au matériel de bricolage, de jardinage et de nettoyage, loué auprès d'un professionnel qualifié.
- **Responsabilité civile activité de baby-sitting ou de soutien scolaire**  
Les conséquences pécuniaires des dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs, causés à **autrui** par les enfants qui **vous** sont confiés, ou dont ils sont victimes lorsque vous en avez la garde.  
La garantie vous est acquise uniquement lorsque les enfants vous sont confiés au **domicile** de leurs parents et que cette activité est limitée à 10 heures maximum par semaine.
- **Responsabilité civile villégiature**  
Lorsque **vous** occupez un local (appartement, maison, bungalow, caravane ou mobil-home fixes) pour vos vacances et que la durée globale de votre séjour n'excède pas une période de 3 mois cumulés par **année d'assurance**, **nous** prenons en charge les conséquences pécuniaires des **dommages matériels** et immatériels consécutifs, causés à **autrui** et au propriétaire du local, résultant d'un **incendie**, d'une explosion ou d'un dégât des eaux.
- **Responsabilité civile fête familiale**  
Cette garantie **vous** est accordée pour une durée maximum de 72 heures.  
- À l'égard du propriétaire :  
Lorsque vous occupez ou louez un local, avec l'autorisation du propriétaire, afin d'y organiser une fête à caractère privé et non lucratif, **nous** prenons en charge les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile au titre des **dommages matériels** et immatériels consécutifs causés aux bâtiments, aux **embellissements** et au mobilier, résultant d'un **incendie**, d'une explosion, ou d'un dégât des eaux.  
- À l'égard des voisins et des **tiers** :  
**Nous** prenons également en charge les conséquences pécuniaires des dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs, résultant d'un **incendie**, d'une explosion, ou d'un dégât des eaux, ayant pris naissance dans ce local.

# VOS GARANTIES

## Les différentes responsabilités que nous garantissons pour le risque d'habitation déclaré au contrat

Pour les seules garanties énoncées ci-après, et lorsque votre responsabilité est engagée, **nous** prenons en charge :

- **Risques locatifs**
  - À l'égard de votre propriétaire : En votre qualité de locataire ou d'occupant à titre gratuit, **nous** prenons en charge les conséquences pécuniaires des **dommages matériels** et immatériels consécutifs, résultant d'**incendie**, explosion ou dégâts des eaux.
- **Recours des voisins et des tiers**
  - À l'égard des voisins et des **tiers** : **nous** prenons en charge les conséquences pécuniaires des **dommages matériels** et immatériels consécutifs, résultant d'**incendie**, explosion ou dégâts des eaux, lorsque ces événements ont pris naissance dans les bâtiments assurés.
- **Recours des locataires**
  - À l'égard de vos locataires, ou de vos sous-locataires lorsque la sous-location est autorisée par le propriétaire.

En votre qualité de propriétaire ou de locataire principal non occupant, nous prenons en charge les conséquences pécuniaires des **dommages matériels**, résultant d'**incendie**, explosion ou dégâts des eaux.

**ATTENTION : en cas de sous-location, cette garantie n'est accordée qu'à la condition que la sous-location ait été expressément et préalablement autorisée par le propriétaire du bien.**

- **Responsabilité civile propriétaire d'immeuble**
  - À l'égard des **tiers** : **nous** prenons en charge les conséquences pécuniaires des dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs causés aux tiers, du fait :
    - › des bâtiments et piscines situés à l'adresse du risque assuré,
    - › des cours, clôtures, et terrains situés à l'adresse du risque assuré,
    - › des **terrains non bâtis** dont **vous** êtes propriétaire et dont la surface cumulée totale est inférieure ou égale à 30 hectares.

### ⊖ Ce que nous ne garantissons pas :

- les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile résultant d'un incendie, d'une explosion ou d'un dégât des eaux, couverts par la garantie recours des voisins et des tiers,
  - les exclusions générales figurant page 20.
- **Responsabilité civile particulier producteur d'énergie**
    - À l'égard des acheteurs et des **tiers** : **nous** prenons en charge les conséquences pécuniaires des dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs, d'origine accidentelle, résultant de l'exploitation à titre privé et en votre qualité de particulier, d'une installation de panneaux photovoltaïques déclarée au **contrat**, ou d'une éolienne d'une hauteur de 12 mètres maximum :
      - › située à l'adresse du risque assuré,
      - › dont **vous** êtes propriétaire,
      - › et qui est raccordée au réseau public de distribution.

### ⊖ Ce que nous ne garantissons pas :

- les exclusions générales figurant page 20.

## Sauvegarde de vos droits

### ⊕ Ce que nous garantissons :

Dans la limite du plafond indiqué sur le tableau des limites de garanties page 21.

Nous prenons en charge la défense pénale et le recours suite à un **accident** garanti par le présent **contrat** sous réserve des exclusions générales page 20 :

- **Votre défense pénale**

**Nous** prenons en charge votre défense devant les juridictions répressives, lorsque **vous** faites l'objet de poursuite à l'occasion d'un sinistre mettant en cause une responsabilité couverte par votre **contrat**.
- **Le recours amiable ou judiciaire**

**Nous** nous engageons à exercer à nos frais, le recours amiable ou contentieux afin d'obtenir la réparation des **dommages matériels** et/ou corporels que vous avez subis imputables à autrui/tiers.

En l'absence d'obtention à l'amiable du recours, et si votre demande apparaît comme juridiquement soutenable, nous prenons en charge les honoraires d'avocat engagés par **vous** pour la poursuite judiciaire du dossier dans la limite du barème ci-dessous et du plafond de garantie évoqué dans le paragraphe précédent. Vous avez le libre-choix de cet avocat. Toutefois, si vous le souhaitez, nous pouvons vous en indiquer un parmi ceux inscrits au barreau du tribunal territorialement compétent.

### ⊖ Ce que nous ne garantissons pas :

#### L'exercice des recours :

- lorsque vous êtes victime en qualité de conducteur ou passager d'un véhicule terrestre à moteur soumis ou non à obligation d'assurance,
- contre des professionnels,
- administratifs.

Nous nous engageons cependant à exercer votre recours lorsque :

- le dommage que vous avez subi en qualité de piéton ou cycliste a été causé par un véhicule terrestre à moteur, soumis ou non à obligation d'assurance,
- vous avez été victime d'une agression corporelle, sauf en cas de dommages résultant de votre participation à un crime, à un délit intentionnel, à une rixe, hors cas de légitime défense ou d'assistance à personne en danger.

#### • Conflit d'intérêt

Vous avez la liberté de choisir votre avocat si un conflit d'intérêt survient entre **vous et nous**. Nous prenons directement en charge les honoraires de celui-ci, dans la limite du barème ci-dessous et du plafond de garantie indiqué page 21 des présentes Conditions générales :

Juridiction statuant en référé	550 € TTC par ordonnance
Tribunal de police	550 € TTC par affaire plaidée
Tribunal d'Instance et juge de proximité Tribunal correctionnel Tribunal pour enfants	730 € TTC par affaire plaidée
Tribunal de Grande Instance	1 020 € TTC par affaire plaidée
Cour d'Appel	1 600 € TTC par affaire plaidée
Cour de Cassation/Conseil d'Etat	1 740 € TTC par arrêt
Cour d'Assises	1 370 € TTC par journée d'Assises
Assistance à une mesure d'instruction ou à une expertise judiciaire	430 € TTC par réunion.

#### • Arbitrage

En cas de désaccord entre **vous et nous** quant aux mesures à prendre pour le règlement d'un litige garanti par le présent **contrat**, vous avez la possibilité de choisir votre défendeur et recourir à l'arbitrage.

Si vous contestez notre position, nous désignons ensemble un arbitre ou nous demandons au président du tribunal de grande instance de votre **domicile** de le faire.

Nous prenons en charge les frais et honoraires de cet arbitrage. Si, contre notre avis ou celui de l'arbitre, vous plaidez à vos frais et obtenez une solution plus favorable que la nôtre, nous vous remboursons la partie de vos dépenses dont le montant n'a pas été mis à la charge de l'adversaire.

### ⊖ EXCLUSIONS COMMUNES À L'ENSEMBLE DES GARANTIES RESPONSABILITÉ CIVILE (HORS GARANTIES OPTIONNELLES)

#### Nous ne garantissons pas :

- les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile résultant :
  - des dommages immatériels non consécutifs à un dommage matériel ou corporel garanti,
  - des dommages subis par les personnes ayant la qualité d'assuré,
  - des dommages causés aux biens, objets ou animaux appartenant à l'assuré ou dont il a la garde,
  - des dommages causés ou subis par un véhicule terrestre à moteur, ses remorques ou semi-remorques, soumis ou non à l'obligation d'assurance,
  - des dommages qui engagent la responsabilité de l'assuré du fait des terrains non entretenus et/ou non débroussaillés conformément à la réglementation en vigueur,
  - de l'utilisation d'un voilier de plus de 6 mètres ou de l'utilisation



- d'un bateau ou engin flottant propulsé par un moteur de plus de 5 CV réels dont **vous** êtes propriétaire gardien ou pilote,
- de la pratique de la chasse terrestre ou maritime (articles L 423-1 et suivants du Code de l'environnement),
- de l'utilisation de tout appareil de navigation aérienne (y compris les modèles réduits à moteur),
- de la pratique, dans un cadre professionnel ou en tant qu'amateur, d'une activité physique ou sportive en qualité de membre d'un club ou groupement sportif agréé conformément aux dispositions du code du sport,
- de la participation ou de l'organisation à toutes épreuves, courses ou compétitions sportives, ainsi qu'à toutes épreuves préparatoires, nécessitant une autorisation administrative préalable ou soumise à une obligation d'assurance,
- de la pratique d'une activité donnant lieu à rémunération, y compris dans le cadre d'activités sportives,
- de l'exercice de fonctions publiques, électives et/ou syndicales,
- d'une activité professionnelle ou d'un travail dissimulé ou illicite,
- des dommages causés par un étudiant, lors d'un stage effectué dans le secteur des professions de santé,
- de la pratique d'une activité sportive lorsque **vous** ne respectez pas la réglementation en vigueur,
- des **dommages matériels** causés, aux biens et au domicile des parents, par l'enfant que vous gardez dans le cadre d'une activité de baby-sitting,
- des dommages causés par les chiens dangereux de la 1<sup>ère</sup> ou de la 2<sup>e</sup> catégorie, visés par les articles L 211-11 et suivants du Code rural et définis par l'arrêté du 27 avril 1999, et dont **vous** êtes le propriétaire ou le gardien,
- des dommages résultant de la production, de la commercialisation, de l'utilisation, du stockage (y compris par élimination et/ou destruction) de produits contaminés par le prion ainsi que leurs conséquences sous quelque forme que ce soit, notamment sous la forme d'Encéphalopathie Spongiforme Transmissible, de maladie de Creutzfeldt-Jacob, et/ou nouvelles variantes de la **maladie** de Creutzfeldt-Jacob,
- des dommages qui résultent de la production par tout appareil ou équipement de champs électriques ou magnétiques, ou de radiations électromagnétiques,
- des dommages, causés aux tiers, résultant dans leur origine et/ou leur étendue, des effets de virus informatiques,
- les exclusions générales figurant page 20.

## QUELLES SONT LES GARANTIES OPTIONNELLES POUR LA RESPONSABILITÉ CIVILE ?

Seules les garanties optionnelles souscrites et portées sur votre Confirmation d'adhésion vous sont acquises. Elles s'appliquent à concurrence des plafonds figurants page 21 et 22.

### Responsabilité civile accueil familial de personnes âgées ou handicapées adultes



- ⊕ **Ce que nous garantissons :** lorsque votre responsabilité civile est engagée, les conséquences pécuniaires de votre Responsabilité civile résultant des dommages subis par la ou les personnes âgées ou handicapées adultes accueillie(s) à titre onéreux à l'adresse du risque assuré.
- ⊖ **Ce que nous ne garantissons pas :**
  - les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile résultant :
    - des dommages causés à **autrui** par les personnes accueillies,
    - des dommages causés à l'accueillant par les personnes accueillies,
    - des dommages de toutes natures causés aux personnes accueillies lorsque **vous** n'êtes pas titulaire d'un agrément valide.
  - les exclusions générales figurant page 20.

### Responsabilité civile Assistantes Maternelles agréées



La garantie est acquise lorsque l'assistante maternelle agréée demeure à l'adresse du risque assuré.

- ⊕ **Ce que nous garantissons :** lorsque votre responsabilité en qualité d'assistante maternelle agréée est engagée, les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile résultant :
  - des dommages que les enfants qui **vous** sont confiés causent à autrui,
  - des dommages dont les enfants sont victimes lorsque vous en avez la garde sous réserve que votre responsabilité en qualité d'assistante maternelle soit engagée.
- ⊖ **Ce que nous ne garantissons pas :**
  - les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile résultant :
    - des dommages subis par les personnes assurées,
    - des dommages causés aux biens, objets ou animaux appartenant à l'assuré ou dont il a la garde,
    - de votre activité d'assistante maternelle, en cas d'absence/de retrait de l'agrément, ou de non-respect des règles conditionnant l'agrément.
  - les exclusions générales figurant page 20.

### Responsabilité civile chiens dangereux



Lorsque cette option est souscrite, la garantie s'applique à concurrence du plafond figurant page 21.

- ⊕ **Ce que nous garantissons :** lorsque votre responsabilité civile est engagée et pour les seuls chiens désignés au **contrat**, les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile résultant des dommages accidentels causés à **autrui** par les chiens relevant de la 2<sup>e</sup> catégorie, visés par les articles L211-11 et suivants du Code rural et définis par l'arrêté du 27 avril 1999, dont **vous** êtes propriétaire ou dont vous avez la garde.
- ⊕ **Ce que nous garantissons également :** les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile résultant des dommages corporels subis par les membres de votre famille, ayant la qualité d'assuré au sens du présent **contrat**, causés par le chien dangereux de 2<sup>e</sup> catégorie dont **vous** êtes propriétaire ou dont vous avez la garde.
- ⊖ **Ce que nous ne garantissons pas :**
  - les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile résultant :
    - des dommages de toute nature causés par les chiens de la 1<sup>ère</sup> catégorie,
    - du non-respect des obligations imposées par la réglementation sur les chiens dangereux de la 2<sup>e</sup> catégorie,
    - des dommages causés aux biens, objets ou animaux, y compris les chiens auxquels s'applique, la présente garantie, appartenant à l'assuré,
  - les exclusions générales figurant page 20.

### Responsabilité civile du fait du gardiennage de caravanes et/ou bateaux



La garantie est acquise lorsque les véhicules sont stationnés à l'intérieur d'un bâtiment assuré.

- ⊕ **Ce que nous garantissons :** lorsque votre responsabilité civile est engagée, les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile résultant des dommages causés ou subis par les bateaux ou caravanes dont **vous** êtes dépositaire, à titre gratuit ou onéreux.
- ⊖ **Ce que nous ne garantissons pas :**
  - les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile résultant :
    - des dommages causés ou subis par les véhicules automoteurs, camping-car,
    - des dommages subis par les caravanes et les bateaux pris en **dépôt** au cours de leur transport,

# VOS GARANTIES

- du vice propre de la caravane ou du bateau pris en dépôt,
- du vol des objets non prévus par le catalogue du constructeur, se trouvant dans ou sur les caravanes ou bateaux laissés en dépôt,
- des vols ou tentatives de vol, des actes de malveillance ou de sabotage commis par **vous** ou avec votre complicité ou par toute autre personne résidant à votre foyer ou occupant les locaux contenant les véhicules assurés,
- les exclusions générales figurant page 20.

## Responsabilité civile du fait de la prise de pension d'équidés



### + Ce que nous garantissons :

lorsque votre responsabilité civile est engagée, les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile résultant des dommages causés ou subis par les équidés appartenant à un **tiers** et dont **vous** êtes dépositaire, à titre gratuit ou onéreux.

### - Ce que nous ne garantissons pas :

- les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile résultant :
  - des dommages subis par les animaux pris en **dépôt** au cours de leur transport,
  - des dommages subis par les animaux confiés à l'assuré ou empruntés par l'assuré à des fins d'élevage, de production ou de reproduction,
  - des dommages résultant pour l'assuré ou le dépositaire, de l'exercice d'une activité de loueur d'équidés, d'attelages et/ou d'exploitant de manège.
- les exclusions générales figurant page 20.

## Responsabilité civile du fait d'activités de tourisme rural



Lorsque cette option est souscrite, la garantie s'applique à concurrence du plafond figurant page 22,

Dans le cadre de votre activité de Gîte rural

### + Ce que nous garantissons :

lorsque votre responsabilité civile est engagée, les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile, résultant des dommages accidentels causés aux **tiers** dans le cadre de l'exploitation d'un (ou plusieurs) gîte(s) rural(aux).

### - Ce que nous ne garantissons pas :

- les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile résultant :
  - des dommages causés aux **tiers** lorsque l'autorisation municipale ou préfectorale n'a pas été accordée ou a fait l'objet d'un retrait ou d'une suspension,
  - des dommages résultant de la disparition ou de la détérioration, à la suite d'un vol ou d'une tentative de vol, des biens personnels des occupants du gîte.
- les exclusions générales figurant page 20.

Dans le cadre de votre activité de chambres et tables d'hôtes

### + Ce que nous garantissons :

• lorsque votre responsabilité civile est engagée, les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile, résultant des dommages accidentels causés aux **tiers** dans le cadre de l'exploitation dans le cadre de l'exploitation de chambres ou tables d'hôtes.

### + Ce que nous garantissons également :

les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile en qualité de dépositaire, résultant des vols ou détériorations :

- des objets personnels de vos clients, y compris les espèces, **bijoux et objets précieux** apportés et déposés dans votre bureau contre délivrance d'un reçu comportant l'indication de leur nature, et en ce qui concerne les espèces, le montant de la somme reçue,
- des véhicules et remorques des clients, lorsqu'ils sont stationnés sur les lieux exclusivement réservés à cet effet.

### - Ce que nous ne garantissons pas :

- les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile résultant :
  - des dommages causés aux **tiers** lorsque l'autorisation municipale ou

préfectorale n'a pas été accordée ou fait l'objet d'un retrait ou d'une suspension,

- des dommages résultant du vol ou de la tentative de vol :
  - > d'animaux domestiques appartenant ou sous la garde des clients,
  - > du contenu des véhicules et des remorques appartenant aux clients.
- les exclusions générales figurant page 20.

## QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES DE VOTRE CONTRAT ?

Outre les exclusions particulières à chacun des risques.

### - Nous ne garantissons jamais au titre de ce contrat, tant pour les dommages subis que pour les conséquences de votre responsabilité civile :

- les dommages :
  - intentionnellement causés ou provoqués par **vous** ou avec votre complicité,
  - causés ou subis par les édifices menaçant ruine tels que définis à l'article L511-1 du Code de la construction et de l'habitation, ou non entretenus,
  - relevant de l'assurance construction obligatoire (articles L241-1 et suivants du Code des assurances),
  - corporels, matériels et immatériels qui en sont la conséquence ou non, causés directement ou indirectement par de l'amiante,
  - occasionnés par l'un des événements suivants :
    - > guerre étrangère, guerre civile,
    - > éruption de volcan, tremblement de terre, raz-de-marée ou autres cataclysmes, sauf application de la loi du 13 juillet 1982 sur les catastrophes naturelles,
    - > causés par la désintégration du noyau atomique, la radioactivité, la transmutation d'atomes,
    - > causés aux **tiers** par les véhicules à moteur soumis à l'obligation d'assurance vous appartenant ou vous étant confiés, et leurs matériels attelés,
    - survenus suite à la réalisation d'une installation de fortune,
- les sinistres (frais d'investigation, frais de reconstitution des informations, frais supplémentaires d'exploitation) résultant de **virus informatiques** au sens de la définition portée en « Mots-clés »,
- les amendes et éventuellement les frais qui s'y rapportent.

## QUELLES SONT LES FRANCHISES ?

- La **franchise** est la part de l'indemnité qui reste à votre charge ; chaque garantie peut comporter une franchise.
- Pour la garantie Catastrophes naturelles, un cadre légal détermine le montant de la franchise et ses conditions d'application.
- Pour la garantie Événements climatiques/inondation, la franchise applicable est la dernière franchise Catastrophes naturelles connue.
- La garantie Intervention des services de secours **vous** est acquise sans franchise.
- La garantie Catastrophes technologiques ne comporte pas de franchise (loi n° 2003-699 du 30 juillet 2003).
- La garantie Sauvegarde de vos droits ne comporte pas de franchise.
- La garantie Responsabilité civile ne comporte pas de franchise lorsqu'il s'agit de dommages corporels uniquement.
- La garantie Frais de dessouchage et d'enlèvement des arbres ne comporte pas de franchise.
- La franchise appliquée sur les options (sauf Panne et Perte de denrées en congélateur) correspond à la franchise de la garantie mise en jeu.
- La garantie Panne ne comporte pas de franchise.
- Toutes les autres garanties du présent **contrat** sont assorties d'une franchise dont le montant figure sur votre Confirmation d'adhésion ou votre dernier avis de renouvellement.

# TABLEAU DES LIMITES DE GARANTIES

OBJET DE LA GARANTIE	LIMITES DE GARANTIE
<b>► BIENS GARANTIS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bâtiments :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bris de glace, vérandas et panneaux solaires</li> <li>- Vandalisme, détériorations immobilières</li> <li>- Frais de recherche et de réparation de fuite d'eau (hors canalisations extérieures)</li> <li>- Frais de réparation des conduites et appareils à effet d'eau et des installations du chauffage central détériorés par le gel.</li> <li>- Murs de soutènement des terrains</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 175 fois l'indice</li> <li>• 50 fois l'indice (si l'option Vol n'est pas souscrite)</li> <li>• 25 fois l'indice</li> <li>• 50 fois l'indice</li> <li>• 30 000 €</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobilier :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour toutes les garanties</li> <li>- Vol, y compris bijoux, objets précieux et <b>objets de valeur</b></li> <li>- Vol du mobilier dans les dépendances</li> <li>- Vol villégiature</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plafond de garantie prévu sur votre Confirmation d'adhésion</li> <li>• Plafond de garantie prévu sur votre Confirmation d'adhésion</li> <li>• 100 fois l'indice</li> <li>• 3 000 €</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matériel professionnel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100 fois l'indice</li> </ul>
<b>► PROTECTION DES PERSONNES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protection corporelle</li> <li>• Garantie scolaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2315 fois l'indice par victime</li> </ul>
<b>► GARANTIES COMPLÉMENTAIRES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertes indirectes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 % des indemnités payées pour les dommages aux biens</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frais divers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 % des indemnités payées pour les dommages aux biens</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frais de <b>mise en conformité</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si formule Initiale sans « Immo + » : 5 % des indemnités payées pour les dommages aux biens</li> <li>• Si formule Initiale avec « Immo + » ou formule Intégrale : 10 % des indemnités payées pour les dommages aux biens</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frais de dessouchage et d'enlèvement des arbres</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 fois l'indice</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frais de démolition et de déblais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 25 % des indemnités payées pour les dommages aux biens</li> </ul>
<b>► RESPONSABILITÉS CIVILES GARANTIES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilité civile vie privée et propriétaire d'immeuble</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 000 000 € dont dommages matériels et immatériels qui en sont la conséquence : 45 000 fois l'indice</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilité civile risques locatifs</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilité civile villégiature</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilité civile baby-sitting</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilité civile matériels loués</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 25 fois l'indice</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilité civile fête familiale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 000 000 € dont dommages matériels et immatériels qui en sont la conséquence : 762 246 € dont 76 225 € pour le mobilier</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilité civile particulier producteur d'énergie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 500 000 €</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recours des voisins et des <b>tiers</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 30 000 fois l'indice</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recours des locataires</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sauvegarde de vos droits</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 50 fois l'indice</li> </ul>	
<b>► GARANTIES OPTIONNELLES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pack Piscine</li> <li>• Pack Loisirs</li> <li>• Pack Jardin</li> <li>• Pack Canalisations</li> <li>• Pack Contenu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plafond de garantie prévu sur votre Confirmation d'adhésion</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertes de denrées en congélateur</li> <li>• Responsabilité civile chiens dangereux 2<sup>e</sup> catégorie</li> <li>• Responsabilité civile assistante maternelle agréée</li> <li>• Responsabilité civile accueil familial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 000 000 € dont dommages matériels et immatériels qui en sont la conséquence : 45 000 fois l'indice</li> </ul>

# TABLEAU DES LIMITES DE GARANTIES

(SUITE)

OBJET DE LA GARANTIE	LIMITES DE GARANTIE
<b>▶ GARANTIES OPTIONNELLES</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Responsabilité civile tourisme rural :<ul style="list-style-type: none"><li>- Dommages accidentels causés aux <b>tiers</b></li><li>- Responsabilité civile dépositaire</li><li>- Intoxications Alimentaires</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 10 000 000 € dont dommages matériels et immatériels qui en sont la conséquence : 45 000 fois l'indice</li><li>• Dommages aux biens confiés à l'assuré : 180 fois l'indice dont 20 fois l'indice pour les espèces et billets de banque</li><li>• 6 000 fois l'indice par sinistre</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Responsabilité civile en pension d'équidés<ul style="list-style-type: none"><li>- Dommages causés par les animaux</li><li>- Dommages subis par les animaux</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 10 000 000 € dont dommages matériels et immatériels qui en sont la conséquence : 45 000 fois l'indice</li><li>• 25 fois l'indice par animal</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Responsabilité civile gardiennage de bateaux et caravanes :<ul style="list-style-type: none"><li>- Dommages causés par les véhicules</li><li>- Dommages subis par les véhicules</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 10 000 000 € dont dommages matériels et immatériels qui en sont la conséquence : 45 000 fois l'indice</li><li>• 180 fois l'indice par véhicule, avec limitation à 2 700 fois l'indice par sinistre</li></ul>

## VOTRE INDEMNISATION

### CALCUL DE L'INDEMNITÉ

Légalement, l'indemnité ne doit pas être une cause d'enrichissement.

Les dommages aux biens sont évalués de gré à gré ou par voie d'expertise.

En cas de vol, **vous** devez toujours non seulement justifier de l'existence du bien, mais aussi de son état par tous les moyens en votre possession.

En cas de désaccord sur le montant de l'indemnité, une expertise contradictoire peut être organisée, chaque partie supportant alors les honoraires de son expert. À défaut d'accord entre ces experts, ils font appel à un troisième expert désigné amiablement ou par voie judiciaire, les honoraires de celui-ci étant supportés par moitié par chacune des parties.

### Évaluation des dommages aux bâtiments, hors packs

#### • Si **vous** avez souscrit la formule Initiale sans l'option Immo+

- Les dommages aux bâtiments sont évalués au coût de reconstruction à l'identique au jour du sinistre, déduction faite de la **vétusté** déterminée par corps d'état.
- Toutefois, si l'évaluation de l'indemnité fixée pour les dommages aux bâtiments vétusté déduite est supérieure à la valeur vénale du bien au jour du sinistre, l'indemnité est limitée à cette valeur vénale.
- Si ce montant est insuffisant pour réaliser les travaux **nous** réglons une indemnité complémentaire, ne pouvant être supérieure à 25 % de la valeur de reconstruction à l'identique. Cette indemnité est versée au fur et à mesure des travaux sur justificatifs par corps d'état.

#### • Si **vous** avez souscrit la formule Initiale avec l'option Immo+, ou la formule Intégrale

- Les dommages aux bâtiments sont évalués au coût de reconstruction à l'identique au jour du sinistre, déduction faite de la **vétusté** déterminée par corps d'état.
- Toutefois, si l'évaluation de l'indemnité fixée pour les dommages aux bâtiments vétusté déduite est supérieure à la **valeur vénale** du bien au jour du sinistre, l'indemnité est limitée à cette valeur vénale.
- Si ce montant est insuffisant pour réaliser les travaux, **nous** réglons une indemnité complémentaire dans la limite de la valeur de reconstruction à l'identique. Cette indemnité est versée au fur et à mesure des travaux sur justificatifs par corps d'état.

#### • Dispositions communes à l'ensemble des formules

Toutefois, l'indemnité complémentaire n'est pas versée :

- pour les **dépendances** séparées de l'habitation principale et de plus de 20 ans d'âge, les piscines de plus de 20 ans d'âge ainsi que pour les **murs de clôture** et de soutènement de l'habitation principale et du terrain, de plus de 20 ans d'âge,
- pour les bâtiments inoccupés en permanence depuis plus de 2 ans au jour du sinistre, l'indemnité se fera **vétusté** déduite. Toutefois, si le coût est supérieur à la **valeur vénale** du bien, l'indemnité est limitée à cette valeur vénale.

Par ailleurs :

- L'indemnité complémentaire n'est versée que si le bâtiment est reconstruit pour la même destination dans un délai de 2 ans à compter de la date du sinistre.
- Si **vous** faites reconstruire le bâtiment à un autre endroit, l'indemnité versée ne sera pas supérieure à celle qui vous aurait été versée dans le cas d'une reconstruction à l'emplacement initial.

### Évaluation des dommages aux embellissements et aux biens immeubles par destination, hors packs

#### • Si **vous** avez souscrit une formule Initiale sans l'option Immo+ ou une formule Étudiant

Les dommages aux **embellissements** et **biens immeubles par destination** sont indemnisés sur la base de la valeur de remplacement au jour du sinistre, **vétusté** déduite ou s'il est moins élevé au coût de la réparation.

#### • Si **vous** avez souscrit une formule Initiale avec l'option Immo+, ou une formule Intégrale

- Les dommages aux **embellissements** et **biens immeubles par destination** sont indemnisés sur la base de la valeur de remplacement au jour du sinistre ou, s'il est moins élevé, du coût de la réparation.
- Lorsque les dommages aux embellissements et biens immeubles par destination sont indemnisés sur la base de la valeur de remplacement au jour du sinistre, l'évaluation des dommages est réalisée à l'aide de biens neufs de nature, qualité et caractéristiques équivalentes, sans abattement lié à la dépréciation du bien remplacé.



- L'indemnisation s'effectue en 2 règlements :
  - › Le premier correspond à la valeur de remplacement ou de réparation, au jour du sinistre, **vétusté** déduite.
  - › Le second correspond au montant de la vétusté.
 Cette indemnité complémentaire est versée si les 3 conditions suivantes sont remplies :
- Les biens endommagés doivent être en état de fonctionnement et couramment utilisés lors du sinistre.
- Les biens endommagés doivent être remplacés ou réparés dans un délai de 2 ans à compter de la date du sinistre.
- **Vous** devez présenter une facture justifiant du remplacement ou de la réparation des biens endommagés.

## Évaluation des dommages aux mobiliers, hors option panne, pack piscine, pack jardin, pack loisirs, pack canalisations et pertes de denrées en congélateur.

PROPRIÉTAIRE OCCUPANT OU LOCATAIRE (HORS FORMULE ÉTUDIANT)				
Nature des biens	Âge du bien	Initiale		Intégrale
		Sans Équipement +	Avec Équipement +	
Appareils électroménager, TV, Hifi, Vidéo, Informatique	Biens de moins de 5 ans	<b>Vétusté</b> déduite <sup>(1)</sup>	<b>Valeur de remplacement à neuf</b> <sup>(2)</sup>	Valeur de remplacement à neuf <sup>(2)</sup>
	Biens de plus de 5 ans		- Dommages électriques : Aucune indemnisation - Autres garanties : vétusté déduite <sup>(1)</sup>	
Matériel professionnel		Vétusté déduite <sup>(1)</sup>		Valeur de remplacement à neuf <sup>(2)</sup>
Bijoux, objets précieux et <b>objets de valeur</b>	Sans condition d'âge	Cours moyen à l'identique <sup>(3)</sup>		Valeur de remplacement à neuf <sup>(2)</sup> . Si non remplaçable à neuf : cours moyen à l'identique <sup>(3)</sup>
Autres biens mobiliers		Vétusté déduite <sup>(1)</sup>	- Dommages électriques : Application d'une grille de vétusté <sup>(4)</sup> - Autres garanties : vétusté déduite <sup>(1)</sup>	Valeur de remplacement à neuf <sup>(2)</sup>

FORMULE ÉTUDIANT			
Nature des biens	Âge du bien	Sans Pack Multimédia	Avec Pack Multimédia
TV, Hifi, Vidéo, Informatique	Biens de moins de 3 ans	<b>Vétusté</b> déduite <sup>(1)</sup>	<b>Valeur de remplacement à neuf</b> <sup>(2)</sup>
	Biens de plus de 3 ans		- Dommages électriques : Application d'une grille de vétusté <sup>(4)</sup> - Autres garanties : vétusté déduite <sup>(1)</sup>
Matériel professionnel		Vétusté déduite <sup>(1)</sup>	
Bijoux et objets précieux	Sans condition d'âge	Cours moyen à l'identique <sup>(3)</sup>	
Autres biens mobiliers		Vétusté déduite <sup>(1)</sup>	- Dommages électriques : Application d'une grille de vétusté <sup>(4)</sup> - Autres garanties : vétusté déduite <sup>(1)</sup>

PROPRIÉTAIRE NON OCCUPANT		
Nature des biens	Sans Pack Contenu	Avec Pack Contenu
Bijoux, objets précieux et <b>objets de valeur</b>	Pas d'indemnisation	
Autres biens mobiliers	Pas d'indemnisation	<b>Valeur de remplacement à neuf</b> <sup>(2)</sup>

### (1) Vétusté déduite :

- L'indemnisation est effectuée d'après la valeur de remplacement, au jour du sinistre, vétusté déduite.
- Le stock de marchandises est évalué au prix de revient calculé au dernier cours précédant le sinistre.

### (2) Valeur de remplacement à neuf :

- Les dommages au mobilier sont indemnisés sur la base de la valeur de remplacement au jour du sinistre ou, s'il est moins élevé, du coût de la réparation.

Lorsque les dommages au mobilier sont indemnisés sur la base de la valeur de remplacement au jour du sinistre, l'évaluation des dommages est réalisée à l'aide de biens neufs de nature, qualité et caractéristiques équivalentes, sans abattement lié à la dépréciation du bien remplacé.

- L'indemnisation s'effectue en 2 règlements :
  - Le premier correspond à la valeur de remplacement ou de réparation, au jour du sinistre, vétusté déduite.
  - Le second correspond au montant de la vétusté.

Cette indemnité complémentaire est versée si les 3 conditions suivantes sont remplies :

- Les biens endommagés doivent être en état de fonctionnement et couramment utilisés lors du sinistre.

- Les biens endommagés doivent être remplacés ou réparés dans un délai de 2 ans à compter de la date du sinistre.
- Vous devez présenter une facture justifiant du remplacement ou de la réparation des biens endommagés.

### (3) Cours moyen à l'identique : Valeur en vente publique au jour du sinistre.

### (4) Dommages électriques : Grille de vétusté

- L'indemnisation se fait :
  - pour les appareils de moins de deux ans, sur la base du coût de la réparation dans la limite de la valeur de remplacement à neuf,
  - pour les autres, sur la base du coût de la réparation, sans pouvoir excéder les limites suivantes :
    - › pour les appareils de 2 à 3 ans inclus : 70 % de la valeur de remplacement à neuf,
    - › pour les appareils de 3 à 4 ans inclus : 60 % de la valeur de remplacement à neuf,
    - › pour les appareils de 4 à 5 ans inclus : 50 % de la valeur de remplacement à neuf,
    - › pour les appareils de plus de 5 ans : aucune indemnisation.

# VOTRE INDEMNISATION

## Évaluation des dommages pour l'option panne, le pack piscine, le pack jardin, le pack loisirs, le pack canalisations et les pertes de denrées en congélateur.

### • Dommages aux bâtiments

- Les dommages aux bâtiments sont évalués au coût de reconstruction à l'identique au jour du sinistre, déduction faite de la **vétusté** déterminée par corps d'état.

Toutefois, si l'évaluation de l'indemnité fixée pour les dommages au bâtiment vétusté déduite est supérieure à la valeur vénale du bien au jour du sinistre, l'indemnité est limitée à cette valeur vénale, augmentée des frais de déblais et de démolition et déduction faite de la valeur du terrain nu.

- Si ce montant est insuffisant pour réaliser les travaux, **nous** réglons une indemnité complémentaire dans la limite de la valeur de reconstruction à l'identique. Cette indemnité est versée au fur et à mesure des travaux sur justificatifs.

### • Dommages aux embellissements, aux biens immeubles par destination et au mobilier

- Les dommages aux **embellissements**, aux **biens immeubles par destination** et au mobilier sont indemnisés sur la base de la valeur de remplacement au jour du sinistre ou, s'il est moins élevé, du coût de la réparation.

Lorsque les dommages aux embellissements, aux biens immeubles par destination et au mobilier sont indemnisés sur la base de la valeur de remplacement au jour du sinistre, l'évaluation des dommages est réalisée à l'aide de biens neufs de nature, qualité et caractéristiques équivalentes, sans abattement lié à la dépréciation du bien remplacé.

- L'indemnisation s'effectue en 2 règlements :

- › Le premier correspond à la valeur de remplacement ou de réparation, au jour du sinistre, **vétusté** déduite.
- › Le second correspond au montant de la **vétusté**.

Cette indemnité complémentaire est versée si les 3 conditions suivantes sont remplies :

- › Les biens endommagés doivent être en état de fonctionnement et couramment utilisés lors du sinistre.
- › Les biens endommagés doivent être remplacés ou réparés dans un délai de 2 ans à compter de la date du sinistre.
- › **Vous** devez présenter une facture justifiant du remplacement ou de la réparation des biens endommagés.

## Évaluation des dommages corporels

### • Préjudices indemnisés

**Seuls les postes de préjudices limitativement énumérés ci-après sont garantis. Ils sont évalués selon les règles du droit commun, dans la limite du montant indiqué sur votre Confirmation d'adhésion.**

Ainsi, l'évaluation en droit commun tient compte de la situation particulière de chaque victime (âge, profession, revenu...).

### • En cas de blessure

Les préjudices pouvant donner lieu à indemnisation sont ceux réclamés :

- **au titre de la perte de gains professionnels futurs** : le retentissement économique définitif, après consolidation, sur l'activité professionnelle future de la victime entraînant une perte de revenus ou son changement d'emploi,
- **au titre de l'assistance par tierce personne** : la présence nécessaire d'une personne au **domicile** de la victime pour l'assister dans les actes de la vie quotidienne et suppléer sa perte d'autonomie,
- **au titre des frais de logement adapté** : les seuls travaux à effectuer dans l'habitation principale suite à un **accident** en cas d'impossibilité à réaliser les actes essentiels de la vie courante (aménagement de la salle de bain ou de la cuisine par exemple),
- **au titre des frais de véhicule adapté** : les seuls aménagements à effectuer dans le véhicule personnel de la victime afin de l'adapter à son handicap,
- **au titre du déficit fonctionnel permanent** : la réduction définitive des capacités fonctionnelles (physiologiques, intellectuelles,

psychosensorielles) de la victime dont l'état de santé est considéré comme consolidé. Cette incapacité est médicalement constatée et évaluée entre 0 et 100 %,

- **au titre des souffrances endurées** : les souffrances physiques et psychiques endurées par la victime depuis l'**accident** jusqu'à sa consolidation. Elles sont qualifiées médicalement selon une échelle de 0 à 7,
- **au titre du préjudice esthétique permanent** : toute disgrâce physique permanente consécutive à l'**accident** garanti. Elles sont médicalement qualifiées selon une échelle de 0 à 7,
- **au titre du préjudice d'agrément** : l'impossibilité pour la victime de continuer à exercer une activité sportive ou culturelle régulièrement et intensément pratiquée auparavant.

### • En cas de décès

Les préjudices pouvant donner lieu à indemnisation sont :

- **au titre des frais d'obsèques** : les frais liés à l'organisation des obsèques en France,
- **au titre de la perte de revenus des proches** : l'incidence économique découlant exclusivement de la perte de revenus du défunt sur les ayants droit,
- **au titre du préjudice d'affection** : la souffrance morale subie par les ayants droit de la victime.

### • Modalités d'indemnisation

Il est convenu que les remboursements et versements effectués ou dus par des **tiers** payeurs ne se cumulent pas avec notre indemnisation, et viennent en déduction de l'indemnité due.

Conformément à l'article L121-12 du Code des assurances, **nous** nous substituons à l'assuré dans ses droits et actions contre tout responsable du sinistre, jusqu'à concurrence de l'indemnité payée par nous.

- L'indemnisation est toujours déterminée selon les indications de notre médecin-conseil. Toutefois, si la victime ou ses ayants droit ne sont pas d'accord avec les conclusions de notre médecin, il lui (leur) est toujours possible de provoquer une expertise amiable et contradictoire entre le médecin de son (leur) choix et le nôtre.
- Si ces deux médecins ne peuvent parvenir à des conclusions communes, il leur en est adjoint un troisième par voie amiable ou judiciaire ; ce dernier est nécessairement choisi parmi ceux figurant sur la liste des experts judiciaires.
- Les frais et honoraires du médecin de la victime ou de ses ayants droit sont à sa (leur) charge, tandis que ceux du troisième sont répartis entre elle (eux) et **nous** par parts égales.

## RÈGLEMENT DES INDEMNITÉS

### • Précision pour la garantie Vol

*Si les objets volés sont retrouvés avant le paiement de l'indemnité, il vous appartient de reprendre ces objets. Après le paiement de l'indemnité, vous avez la possibilité de reprendre ces objets, moyennant remboursement de l'indemnité versée.*

## Les avantages Pacifica

En cas de dommages aux biens garantis, et si vous le souhaitez, **nous pouvons pour certaines prestations**, vous mettre en relation avec un réseau de professionnels agréés qui se chargera d'effectuer vos travaux de réparation.

Nous réglerons directement les prestataires, dans les limites de l'indemnité devant vous revenir.

Toutefois, la **franchise** reste à votre charge.

## Mise en jeu d'une garantie dommages aux biens

- Le paiement des indemnités est effectué dans les 2 jours qui suivent l'accord amiable ou la décision judiciaire.
- S'il y a opposition, le paiement n'intervient que dans les 2 jours qui suivent la levée de l'opposition.



- Cas particulier des catastrophes naturelles et des catastrophes technologiques : **nous** vous versons l'indemnité due dans un délai de 3 mois à compter de la date de remise par vous de l'état estimatif des biens endommagés ou de la date de publication de l'arrêté interministériel constatant l'état de catastrophe naturelle ou de catastrophe technologique lorsque celle-ci est postérieure. À défaut et sauf cas fortuit et de force majeure, l'indemnité que nous vous devons porte, à compter de l'expiration de ce délai, intérêt au taux légal.
- En cas de réduction de nos garanties pour fausse déclaration non intentionnelle, constatée après le sinistre (art. L113-9 du Code des assurances), **vous** devez **nous** rembourser les sommes qui vous ont été indûment réglées au titre de votre indemnisation, proportionnellement aux cotisations que vous auriez dû nous payer.

**Si vous faites intentionnellement de fausses déclarations sur la nature, les causes, les circonstances, les conséquences du sinistre ou sur l'état du bien assuré, ou si vous produisez des documents falsifiés, la garantie ne vous sera pas acquise, et ce pour la totalité du sinistre. Vous perdrez également tout droit à garantie pour la totalité du sinistre si celui-ci est volontairement provoqué.**

## SUBROGATION

Il s'agit de notre droit de récupérer auprès du responsable d'un sinistre les sommes que **nous** avons payées.

Si, de votre fait, la subrogation est devenue impossible, notre garantie ne s'applique pas.

# VOTRE ASSISTANCE

Les prestations d'assistance sont mises en œuvre par Mondial Assistance France.

## QUI BÉNÉFICIE DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE ?

- l'assuré, c'est-à-dire le souscripteur du **contrat**,
- son conjoint ou concubin, non séparés,
- ses enfants fiscalement à charge,
- toute personne habitant habituellement à l'adresse du risque assuré figurant sur votre Confirmation d'adhésion.

## OÙ INTERVIENT LE SERVICE ASSISTANCE ?

Votre **contrat** produit ses effets en France métropolitaine, sur l'Île de la Réunion, en Guadeloupe, en Martinique, en Guyane ou à Mayotte, au lieu indiqué sur votre Confirmation d'adhésion.

## QUELS SONT LES SERVICES D'URGENCE EN CAS DE SINISTRE ?

### En cas de dommage à votre habitation

En cas de sinistre garanti (**incendie**, explosion, dégâts des eaux, gel, bris de glaces, vol ou vandalisme, tempête, événements climatiques, catastrophes naturelles, catastrophes technologiques, attentats) survenant au **domicile** assuré, le **Service Assistance** prend en charge les frais suivants afin de **vous** aider à faire face aux conséquences immédiates du sinistre :

- **Sauvegarde du logement assuré et de son contenu**  
En cas de sinistre survenant à votre **domicile**, le **Service Assistance** se charge si **vous** le souhaitez :
  - D'envoyer différents corps de métiers (ex. : plombier ou entreprise d'assèchement si vous êtes victime d'un important dégât des eaux) afin de limiter tout de suite la gravité du sinistre.
  - De plus, si vous êtes absent :
    - › Le Service Assistance organise le gardiennage du domicile sinistré par un agent de sécurité pendant 48 heures,
    - › si cela est nécessaire, le Service Assistance prend en charge un billet de train ou d'avion classe touristique ou un véhicule de location catégorie A ou B (uniquement en France métropolitaine et pour une durée de 24h) pour que vous puissiez revenir rapidement à votre domicile.

### Île de la Réunion, Guadeloupe, Martinique, Guyane et Mayotte

Les prestations de sauvegarde du logement assuré et de son contenu ne sont pas proposées aux résidents de ces 5 DOM-ROM et ne sont donc jamais prises en charge.

#### • Hébergement d'urgence

Si, à la suite d'un sinistre, votre **domicile** est devenu inhabitable, le **Service Assistance** prend en charge vos frais d'hôtel pour **vous** et les personnes vivant habituellement sous votre toit, jusqu'à ce que vous puissiez vous réinstaller chez vous ou dans une résidence provisoire selon les modalités suivantes :

- le Service Assistance organise et prend en charge votre hébergement dans la limite de 80 € TTC/nuît et par personne, dans la limite totale de 800 € TTC,
- le Service Assistance prend également en charge vos frais de restauration dans la limite de 16 € TTC par personne et par jour.

Ces deux prestations vous sont acquises pour une durée de 5 jours.

#### • Avance des premiers frais

En cas de sinistre, et en fonction de vos besoins, le **Service Assistance vous** verse à titre d'avance - sous 48 heures maximum - une somme qu'il détermine avec vous, afin de vous permettre de faire face à des dépenses de première nécessité (par exemple : frais de reconstitution des papiers, effets vestimentaires et de toilette...).

Cette somme vient en déduction du montant global de votre indemnisation.

#### • Garde des enfants ou petits-enfants âgés de moins de quinze ans

Si, à la suite d'un sinistre, votre **domicile** est devenu inhabitable :

- soit le **Service Assistance** recherche une personne pour garder vos enfants ou petits-enfants dans la limite des disponibilités locales, et prend en charge les frais occasionnés pour un maximum de 48 heures. La prestation de la garde d'enfant est fournie entre 8h et 19h du lundi au samedi, hors jours fériés. Elle est assurée par une travailleuse familiale, auxiliaire puéricultrice ou aide-soignante. Sa mission consiste à garder l'enfant, préparer ses repas et lui apporter les soins quotidiens.
- soit le Service Assistance organise et prend en charge le transfert aller et retour des enfants ou petits-enfants par train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe touristique, chez un parent résidant en France métropolitaine, avec, si nécessaire, accompagnement par un proche désigné par le bénéficiaire ou un correspondant de Mondial Assistance France.  
Ces prestations ne sont pas cumulables entre elles.

### Île de la Réunion, Guadeloupe, Martinique, Guyane et Mayotte

Pour les résidents de ces 5 DOM-ROM le transfert aller et retour des enfants ou petits-enfants se fait chez un parent résidant dans le département où est situé votre **domicile**.

# VOTRE ASSISTANCE

## • Déménagement

Si les travaux de remise en état de votre **domicile** le nécessitent, le **Service Assistance** prend en charge les frais occasionnés par le déplacement/replacement ainsi que l'entrepôt de votre mobilier.

Si votre résidence habituelle est inhabitable à la suite du sinistre, le Service Assistance prend en charge les frais de déménagement du mobilier vers votre nouveau lieu de résidence en France métropolitaine, ainsi que votre ré-emménagement dès la remise en état de votre habitation.

Votre lieu de résidence temporaire bénéficie automatiquement des garanties de votre **contrat** Multirisque habitation.

L'ensemble de ces prestations est garanti à concurrence de 4 000 €.

Ces prestations sont valables dans les 12 mois de survenance du sinistre.

## Si vous êtes blessé à votre domicile

### • Transfert à l'hôpital et retour au domicile

En cas de **maladie** ou d'**accident** au domicile, le premier réflexe doit être d'appeler les pompiers ou le SAMU et le médecin traitant. En France, les secours de première urgence sont gratuits.

Il appartient au médecin intervenant sur place de décider seul de la nécessité d'une éventuelle médicalisation du transport du bénéficiaire par le SAMU ou tout autre moyen de transport sanitaire.

#### Admission à l'hôpital

Si le bénéficiaire le souhaite, et sur prescription médicale uniquement, Mondial Assistance France organise :

- **La recherche et la réservation d'une place en milieu hospitalier** public ou privé, dans la limite des disponibilités dans les établissements hospitaliers situés dans un rayon de 100 km autour du **domicile** du bénéficiaire.
- **La mise en relation avec un ambulancier** pour transporter le bénéficiaire de son **domicile** à l'hôpital et le ramener à son domicile. L'attention du bénéficiaire est attirée sur le fait qu'en fonction de la distance parcourue, le transport peut être plus ou moins coûteux. Le bénéficiaire est invité à demander un devis au prestataire avant la prestation. Les frais de transport seront réglés directement par le bénéficiaire au prestataire concerné.

### • Envoi de médicaments

En cas d'**accident** survenu au **domicile**, si à la suite de la délivrance d'une ordonnance nécessitant l'achat urgent de médicaments indispensables, **vous** n'êtes pas en mesure de vous déplacer, le **Service Assistance** fait le nécessaire pour rechercher, acheter et vous apporter ces médicaments.

Le Service Assistance fait l'avance du coût de ces médicaments. Vous devrez les rembourser au moment même où ceux-ci vous seront apportés.

### • Garde des enfants ou petits-enfants âgés de moins de 15 ans

Si **vous** êtes hospitalisé à la suite d'un **accident** survenu à votre **domicile** :

- soit, le **Service Assistance** recherche une personne pour garder vos enfants dans la limite des disponibilités locales, et prend en charge les frais de garde ainsi occasionnés de 8 h à 19 h, en dehors des dimanches et jours fériés, pendant 48 heures maximum.

**Précision : cette assistance est également accordée en cas de décès.**

- soit le Service Assistance met à la disposition d'une personne que vous désignez résidant en France Métropolitaine, un billet aller et retour en train ou avion classe touristique, afin qu'elle puisse se rendre à votre **domicile** pour effectuer la garde des enfants,
- soit, si votre hospitalisation est supérieure à 24 heures, le Service Assistance organise et prend en charge le transfert aller et retour des enfants de moins de 15 ans, par train ou avion classe touristique, chez un parent résidant en France métropolitaine.

Ces prestations ne sont pas cumulables entre elles.

### ✿ Île de la Réunion, Guadeloupe, Martinique, Guyane et Mayotte

Pour les résidents de ces 5 DOM-ROM le transfert aller et retour des enfants ou petits-enfants se fait chez un parent résidant dans le département où est situé votre **domicile**.

### • Assistance aux animaux de compagnie (chiens, chats à l'exclusion de tous les autres animaux)

Si **vous** êtes hospitalisé suite à un **accident** survenu au **domicile**, le **Service Assistance** prend en charge la garde à l'extérieur des petits animaux de compagnie, si aucun de vos proches ne peut s'en occuper, à condition qu'ils aient reçu les vaccinations obligatoires. Les frais de garde

et de nourriture sont pris en charge avec un maximum de 230 € TTC.

Les chiens mentionnés dans l'arrêté du 27/04/1999 établissant la liste des types de chiens susceptibles d'être dangereux sont exclus.

### • Aide-ménagère

Si **vous** êtes hospitalisé plus de 24 heures par suite d'**accident** survenu à votre **domicile**, le **Service Assistance** recherche et missionne dans la limite des délais impartis par les contraintes locales, une personne afin d'effectuer vos tâches ménagères de 8h00 à 19h00, pendant 2 jours consécutifs hors dimanches et jours fériés.

**Nous** prenons en charge les frais ainsi occasionnés.

## QUELLES SONT LES PRESTATIONS EN L'ABSENCE DE SINISTRE ?

### Dépannage serrurerie

Si **vous** perdez ou vous faites dérober les clés de votre **domicile**, le **Service Assistance** vous propose d'organiser l'intervention d'un serrurier pour ouvrir et réparer ou changer la serrure si cette opération est techniquement nécessaire. Cette garantie est aussi acquise en cas de bris de clés, de claquement accidentel de porte ou de dysfonctionnement mécanique de la serrure. Le Service Assistance prend en charge les frais de déplacement, pièces et main-d'œuvre correspondant à cette opération dans la limite de 150 € TTC.

### Travaux au domicile

**Nous** mettons à votre disposition, 24h/24, un réseau de prestataires parmi les corps de métier suivants :

- électriciens,
- plombiers,
- menuisiers,
- serruriers,
- vitriers,

**Les artisans ci-dessus s'engagent à intervenir dans les 3 heures en cas d'urgence.**

- assèchement,
- chauffagistes,
- services de nettoyage,
- maçons,
- peintres,
- plâtriers,
- carreleurs,
- couvreurs (sous réserve de disponibilité),
- gardiennage,
- spécialistes parquets,
- spécialistes stores et volets,

**Les artisans ci-dessus s'engagent à vous contacter et/ou intervenir dans les 24 heures.**

**Les frais de réparations sont à votre charge.**

### ✿ Île de la Réunion, Guadeloupe, Martinique, Guyane et Mayotte

Les prestations de travaux au **domicile** ne sont pas proposées aux résidents de ces 5 DOM-ROM et ne sont donc jamais prises en charge.

## INFORMATION JURIDIQUE ET VIE PRATIQUE

Sur simple appel téléphonique, du lundi au samedi de 8h00 à 20h00 hors jours fériés, le **Service Assistance** vous communique, par téléphone uniquement, le -ou les- renseignement(s) nécessaire(s) à la résolution des problèmes de la vie familiale et quotidienne dans les domaines suivants :

- impôts,
- impôts locaux,
- défense Recours,
- travail,
- retraite,
- fiscalité,
- justice,
- assurance,
- protection sociale,
- famille - mariage - divorce - succession.

### Formalités administratives

- Démarches administratives à entreprendre pour déclarer un **accident** : déclaration à la police, déclaration à l'assurance, déclaration à la Sécurité sociale,
- Services publics : coordonnées téléphoniques des services publics concernés dans le cas d'un problème lié au **domicile**.

*Précision : la responsabilité du **Service Assistance** ne peut en aucun cas être recherchée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou d'une interprétation inexacte du -ou des- renseignement(s) communiqué(s).*



## ASSISTANCE DÉPLACEMENTS POUR VOUS ET VOTRE FAMILLE

La garantie Assistance aux personnes s'exerce **pour des séjours d'une durée maximum de 3 mois consécutifs par année d'assurance.**

Cette durée est étendue à un an pour les enfants d'assurés fiscalement à charge effectuant un séjour à l'étranger dans le cadre de leurs études, **extension valable une seule fois par personne concernée.**

### Où intervient le service Assistance ?

En France métropolitaine au-delà d'un rayon de 50 kilomètres du **domicile** habituel de l'assuré et dans le monde entier.

✿ **Île de la Réunion, Guadeloupe, Martinique, Guyane et Mayotte**

Pour les résidents de ces 5 DOM-ROM, le **Service Assistance** intervient en tout lieu, sans **franchise** kilométrique.

Les prestations d'assistance telles que :

- rapatriement ou transport sanitaire, rapatriement ou transport de corps, retour jusqu'au lieu d'inhumation sont effectuées exclusivement vers le territoire de résidence,
- transfert des enfants ou des proches sont effectuées exclusivement au départ du département de résidence.

### Conditions applicables aux interventions liées à un événement d'ordre médical

- Dans tous les cas, la décision d'assistance appartient, exclusivement, au médecin du **Service Assistance**, après contact avec le médecin traitant sur place, et éventuellement, la famille du bénéficiaire.
  - Ne donnent pas lieu à intervention ou prise en charge :
    - les maladies chroniques et l'invalidité permanente, antérieurement avérées/constituées,
    - les hospitalisations prévisibles,
    - les maladies et accidents et leurs conséquences, antérieurs à la date d'effet du **contrat**,
    - les maladies chroniques psychiques,
    - les maladies psychologiques antérieurement avérées/constituées (ou) en cours de traitement,
    - les convalescences et les affections (**maladie, accident**) en cours de traitement non encore consolidées,
    - les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les six mois précédant la demande d'assistance,
    - les états de grossesse, sauf complication imprévisible, et dans tous les cas à partir de la 36<sup>e</sup> semaine d'aménorrhée,
    - les états résultant de l'usage de drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement, et de l'absorption d'alcool,
    - les conséquences de tentative de suicide,
    - les conséquences :
      - > des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
      - > de l'exposition à des agents biologiques infectants,
      - > de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,
      - > de l'exposition à des agents incapacitants,
      - > de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,
- qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales du pays où le bénéficiaire séjourne ou des autorités sanitaires nationales du pays de destination du rapatriement ou du transport sanitaire,
- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement,
  - les dommages provoqués intentionnellement par un bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense,
  - les événements survenus de la pratique de sports dangereux (raids, trekkings, escalades...) ou de la participation du bénéficiaire en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matches, concours, rallies

ou à leurs essais préparatoires, ainsi que l'organisation et la prise en charge de tous frais de recherche,

- la plongée sous-marine si le bénéficiaire ne pratique pas ce sport dans une structure adaptée et reconnue par la CMAS (Confédération Mondiale des Activités Subaquatiques) et si en cas d'**accident**, le bénéficiaire n'a pas été pris en charge par un centre de traitement hyperbare (Mondial Assistance France n'intervient qu'après cette première prise en charge pour organiser l'assistance médicale).

### Si vous êtes malade ou blessé

#### • Rapatriement ou transport sanitaire

Si votre état le permet et le justifie, le **Service Assistance** organise et prend en charge votre rapatriement de l'étranger ou votre transport en France métropolitaine ou dans le département d'outre-mer où est situé votre **domicile**. Selon la gravité du cas, le rapatriement ou le transport est effectué, sous surveillance médicale si nécessaire, par le plus approprié des moyens suivants :

- avion sanitaire spécial,
- avion des lignes régulières, train, wagon-lit, bateau, ambulance, jusqu'au service hospitalier le mieux adapté, proche de votre **domicile**.

Dans le cas où l'hospitalisation à l'arrivée n'est pas indispensable, le transport est assuré jusqu'au domicile.

Si l'hospitalisation n'a pu se faire dans un établissement proche du domicile, le **Service Assistance** organise et prend en charge, lorsque l'état de santé le permet, le transport de cet hôpital au domicile.

**Pour les pays autres qu'européens et riverains de la Méditerranée, le rapatriement sanitaire ne peut être effectué que par avion des lignes régulières, avec aménagement spécial s'il y a lieu.**

**Si le bénéficiaire refuse de suivre les décisions prises par les médecins du Service Assistance, il décharge Service Assistance de toute responsabilité par rapport aux conséquences d'une telle initiative et perd tout droit à prestation et indemnisation du Service Assistance.**

#### - Le Service Assistance prend également en charge :

- > les frais d'évacuation sur pistes de ski, sans **franchise** kilométrique, à concurrence de 460 € TTC (frais de recherche exclus),
- > les frais de transport en ambulance ou en taxi jusqu'au lieu le plus proche où pourront être prodigués les soins appropriés, en cas de blessure légère, ne nécessitant ni un rapatriement ni un transport médicalisé.

#### • Pour mieux vous aider

- **Accompagnement lors du rapatriement ou du transport sanitaire**  
Si **vous** êtes transporté dans les conditions définies au paragraphe ci-dessus, et à condition que votre état le justifie, le **Service Assistance** organise et prend en charge après avis de son médecin, le voyage d'une personne également bénéficiaire et se trouvant sur place pour permettre de vous accompagner.

#### - Présence auprès du bénéficiaire hospitalisé

Si **vous** êtes hospitalisé ou immobilisé sur place pour une durée de plus de 10 jours et si votre état ne justifie pas ou empêche un rapatriement ou un retour immédiat, le **Service Assistance** organise le séjour à l'hôtel d'un membre de votre famille ou d'une personne que vous désignez se trouvant déjà sur place et qui reste à votre chevet.

Le Service Assistance prend également en charge le retour de cette personne, si elle ne peut utiliser les moyens initialement prévus.

Si l'hospitalisation sur place doit dépasser 10 jours, et si personne ne reste à votre chevet, le Service Assistance met à la disposition d'un membre de votre famille ou d'une personne que vous désignez, un billet aller et retour de train ou d'avion classe touriste, afin de se rendre auprès de **vous**, ceci au départ de France métropolitaine ou du département d'outre-mer où est situé votre **domicile**.

Le Service Assistance organise le séjour à l'hôtel de cette personne.

Les frais réellement exposés de séjour à l'hôtel sont pris en charge jusqu'à un maximum de 80 € TTC par personne et par nuit, dans la limite de 800 € TTC. Les frais de séjour à l'hôtel s'entendent toujours hors frais de restauration.

#### - Envoi de médicaments - à l'étranger seulement

Le **Service Assistance** prend toutes mesures en son pouvoir pour

# VOTRE ASSISTANCE

assurer la recherche et l'envoi des médicaments indispensables à la poursuite d'un traitement en cours, dans le cas où ne disposant plus de ces médicaments, suite à un événement imprévisible, il vous est impossible de vous les procurer sur place ou d'obtenir leur équivalent.

**Le coût des médicaments reste à votre charge.**

## - Prolongation de séjour à l'hôtel

Si votre état ne justifie pas une hospitalisation ou un transport sanitaire et que vous ne pouvez entreprendre votre retour à la date initialement prévue, le **Service Assistance** prend en charge, s'il y a lieu, vos frais réellement exposés de prolongation de séjour à l'hôtel, ainsi que ceux d'une personne demeurant à votre chevet.

Les frais réellement exposés de séjour à l'hôtel sont pris en charge jusqu'à un maximum de 80€ TTC par personne et par nuit, dans la limite de 800€ TTC. Les frais de séjour à l'hôtel s'entendent toujours hors frais de restauration.

Lorsque votre état de santé le permet, le Service Assistance organise et prend en charge votre retour, et éventuellement celui de la personne qui est restée près de **vous**, si vous ne pouvez rentrer par les moyens initialement prévus.

## - Prise en charge complémentaire des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques, d'hospitalisation, engagés à l'étranger

Lorsque le bénéficiaire malade ou accidenté à l'étranger a engagé des frais médicaux ou n'est pas en mesure de régler sur place les sommes qui lui sont réclamées pour les soins reçus à la suite d'un événement couvert par la présente convention d'assistance, le **Service Assistance** propose :

- › La prise en charge complémentaire des frais médicaux, chirurgicaux ou d'hospitalisation,
- › La prise en charge du **Service Assistance** 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 effectués par Mondial Assistance France ne peuvent être inférieurs à 15 € TTC et sont limités à 3 820 € par événement couvert. Les demandes de prise en charge complémentaire doivent obligatoirement être accompagnées des décomptes originaux des remboursements obtenus auprès des organismes d'assurance **maladie**.

## › L'avance des frais chirurgicaux ou d'hospitalisation à l'étranger

Le **Service Assistance** garantit le paiement des frais chirurgicaux ou d'hospitalisation à l'étranger dans la limite de 3 820 € TTC directement auprès de l'établissement de soin où le bénéficiaire a été admis. Les factures sont alors adressées au Service Assistance qui en assure le règlement.

Pour bénéficier de cette prestation, le bénéficiaire ou un de ses proches dépose, au moment de la demande, auprès du Service Assistance ou de l'un de ses correspondants désignés, un chèque de paiement du montant à garantir.

Le chèque de paiement est encaissé par le Service Assistance au plus tôt 3 (trois) mois après la date à laquelle l'avance a été faite. Passé ce délai, le Service Assistance sera en droit d'exiger, en outre, des frais et intérêts légaux.

Le Service Assistance s'engage à reverser à l'émetteur du chèque la différence dans le mois qui suit le règlement des factures à l'établissement de soins.

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

## - Les frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques, d'hospitalisation sont couverts à l'exclusion des frais suivants :

Les frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation :

- › consécutifs à un **accident** survenu avant la validité de la garantie,
- › occasionnés par le diagnostic ou le traitement d'un état pathologique, physiologique ou psychique déjà connu avant la date d'effet de la garantie, à moins d'une complication nette et imprévisible,
- › les indemnités de quelque nature qu'elles soient,
- › les frais de prothèse : optiques, dentaires, acoustiques, fonctionnelles, esthétiques ou autres,
- › les frais de soins dentaires supérieurs à 45 € TTC,
- › les frais engagés en France ou dans le pays de résidence du bénéficiaire,
- › les frais de cure thermale et de séjour en maison de repos, les frais de rééducation.

*Précision : la prise en charge des frais d'hospitalisation à l'étranger cesse à dater du jour où le **Service Assistance** est en mesure de vous rapatrier.*

**Pour les enfants d'assuré effectuant un séjour à l'étranger dans le cadre de leurs études, seuls les frais d'hospitalisation sont pris en charge ou avancés au-delà de trois mois de séjour.**

Dans tous les cas, il n'est pas effectué de remboursement de moins de 22 € TTC par dossier.

## En cas de décès

### • Rapatriement ou transport du corps

Le **Service Assistance** organise et prend en charge, à concurrence de 4 600 € TTC, le transport du corps du bénéficiaire depuis le lieu de décès, en France ou à l'étranger, jusqu'au lieu d'inhumation en France métropolitaine.

Les frais annexes nécessaires au transport du corps, dont le coût d'un cercueil du modèle le plus simple dans la limite d'un plafond de 770 € TTC permettant le transport, sont inclus dans cette prise en charge.

Les frais de cérémonie, d'accessoires, d'inhumation ou de crémation sont à la charge des familles.

Le Service Assistance organise également et prend en charge le retour jusqu'au lieu d'inhumation des autres membres de la famille bénéficiaire se trouvant sur place ou à défaut d'une personne également bénéficiaire, s'ils ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus.

Dans le cas où des raisons administratives imposent une inhumation provisoire ou définitive sur place, le Service Assistance organise et prend en charge le transport aller et retour d'un membre de la famille (conjoint ou concubin, ascendant ou descendant, frère ou sœur) si l'un d'eux n'est pas déjà sur les lieux, en mettant à sa disposition un billet de train ou d'avion classe touriste, pour se rendre de son **domicile** en France métropolitaine, jusqu'au lieu d'inhumation.

Le Service Assistance organise alors le séjour à l'hôtel du membre de la famille qui doit se déplacer.

Les frais réellement exposés de séjour à l'hôtel sont pris en charge jusqu'à un maximum de 80 € TTC par personne et par nuit, dans la limite de 800 € TTC. Les frais de séjour à l'hôtel s'entendent toujours hors frais de restauration.

### ✿ Île de la Réunion, Guadeloupe, Martinique, Guyane et Mayotte

Pour les résidents de ces 5 DOM-ROM, le rapatriement ou transport du corps jusqu'au lieu d'inhumation est effectué exclusivement vers le département de résidence.

Le transfert des proches est effectué exclusivement au départ du département de résidence.

## Pour vous rendre aux obsèques d'un parent

Si **vous** devez interrompre votre séjour, en France ou à l'étranger, afin d'assister aux obsèques de votre conjoint ou concubin ou la personne avec laquelle vous avez conclu un PACS, d'un ascendant ou descendant, d'un frère ou d'une sœur, d'un beau-père ou d'une belle-mère, d'un beau-frère ou d'une belle-sœur en France Métropolitaine ou dans le département d'outre-mer où est situé votre **domicile**, le **Service Assistance** met à votre disposition et prend en charge un billet de train ou d'avion classe touriste, ou un véhicule de location catégorie A ou B (**uniquement en France métropolitaine et pour une durée de 24h**) depuis le lieu du séjour jusqu'à votre domicile ou jusqu'au lieu d'inhumation en France métropolitaine.

Le Service Assistance met à votre disposition et prend en charge un billet pour regagner votre lieu de séjour si cela s'avère indispensable pour permettre le retour des autres bénéficiaires par les moyens initialement prévus.

### • Pour mieux vous aider dans ces circonstances

- Retour de vos enfants âgés de moins de 15 ans  
Si, à la suite de la prestation d'une ou de plusieurs des Assurances énoncées ci-dessus, personne n'est en mesure de s'occuper de vos enfants bénéficiaires âgés de moins de 15 ans restés sur place, le **Service Assistance** organise et prend en charge leur retour jusqu'à votre domicile ou celui d'un membre de votre famille.
- Rapatriement ou transport des autres bénéficiaires

Si la prestation d'une des Assurances énoncées ci-dessus empêche les autres bénéficiaires de rejoindre leur domicile en France métropolitaine par les moyens initialement prévus, le Service Assistance organise et prend en charge leur retour.



## 🌿 Île de la Réunion, Guadeloupe, Martinique, Guyane et Mayotte

Pour les résidents de ces 5 DOM-ROM, le transfert des proches est effectué exclusivement au départ du territoire de résidence.

### En cas de perte ou de vol

#### • De vos effets personnels

Le **Service Assistance** contacte les services compétents afin de faciliter vos recherches (ou démarches). Une avance, à concurrence de 770€ TTC, peut être effectuée en cas de vol à l'étranger, contre un chèque de paiement d'un montant équivalent pour **vous** permettre de faire face aux dépenses indispensables à l'organisation de votre retour au **domicile**.

#### • De vos pièces d'identité

À l'étranger (carte d'identité, passeport, permis de conduire, carte grise, attestation d'assurance), le **Service Assistance** contacte les services compétents afin de faciliter vos recherches (ou démarches) et prend en charge les frais ainsi occasionnés à concurrence de 160€ TTC (à l'exclusion des frais de reconstitution de documents).

### Vous avez besoin d'une assistance juridique à l'étranger

#### • Paiement d'honoraires

Le **Service Assistance** prend en charge à concurrence de 770€ TTC les honoraires des représentants judiciaires auxquels **vous** pourriez faire appel, si vous êtes poursuivi pour infraction involontaire à la législation du pays étranger dans lequel vous vous trouvez ou avez séjourné.

#### • Avance de la caution pénale

Si, en cas d'infraction involontaire à la législation du pays dans lequel **vous** vous trouvez, vous êtes astreint par les autorités, au versement d'une caution pénale, le **Service Assistance** en fait l'avance à concurrence de 7630€ TTC contre un chèque de paiement d'un montant équivalent.

Le remboursement de cette avance doit s'effectuer dans un délai d'un mois suivant la présentation de votre demande de remboursement.

Si la caution pénale est remboursée avant ce délai par les autorités du pays, elle devra aussitôt **vous** être restituée.

### Limites de garanties

#### • Engagements financiers

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

Lorsque le Service Assistance organise et prend en charge un rapatriement ou un transport en France métropolitaine, il peut vous être demandé d'utiliser votre titre de voyage.

Lorsque le Service Assistance a assuré à ses frais votre retour, il vous est demandé d'effectuer les démarches nécessaires au remboursement de vos titres de transport non utilisés et de lui reverser le montant perçu, sous un délai maximum de 3 mois suivant la date du retour.

Le Service Assistance ne prend en charge que les frais complémentaires à ceux que vous auriez dû normalement engager pour votre retour à **domicile** en France métropolitaine.

Lorsque le Service Assistance a accepté le changement d'une destination fixée contractuellement, sa participation financière ne peut être supérieure au montant qui aurait été engagé si la destination initiale avait été conservée.

En cas de prise en charge de séjour à l'hôtel, le Service Assistance ne participe qu'aux frais de location de chambre réellement exposés, dans la limite des plafonds indiqués auparavant, et à l'exclusion de tous autres frais.

### EXCLUSIONS

Le **Service Assistance** ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence, ni prendre alors en charge les frais ainsi engagés. Le **Service Assistance** ne peut intervenir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales.

### Le cadre juridique de l'assistance PACIFICA

Les prestations décrites précédemment sont gérées par le **Service Assistance**.

Ces prestations sont souscrites par PACIFICA auprès de :

#### Fragonard Assurances

S.A. au capital de 37 207 660 € - 479 065 351 RCS Paris - Entreprise régie par le Code des assurances - Siège social : 2, rue Fragonard - 75017 Paris

et sont mises en œuvre par :

#### Mondial Assistance France

(SAS au capital de 7 854 076.86 € - 490 381 753 RCS Paris - Siège social : 54, rue de Londres 75008 Paris - Société de courtage d'assurances - Assurance de responsabilité civile professionnelle et garantie financière conformes aux articles L512-6 et L512-7 du Code des assurances Inscription ORIAS 07 026 669).

Dénommée « le Service Assistance » dans le présent **contrat**.

**Durée du contrat** : les conditions de durée et de renouvellement sont celles du contrat Habitation.

### Réclamations

Lorsqu'un bénéficiaire est mécontent du traitement de sa demande d'assistance, il doit envoyer sa réclamation à l'adresse suivante :

**Mondial Assistance France SAS**  
**Service Traitement des Réclamations Pacifica**  
**TSA 20043**  
**75379 Paris cedex 08**

## 🌿 Île de la Réunion, Guadeloupe, Martinique, Guyane et Mayotte

Et pour les résidents de ces 5 DOM-ROM :

#### Mondial Assistance Réunion

**BP 780 11 rue Roland Garros**

**97475 Saint-Denis Cedex RÉUNION**

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

Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les 2 mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont l'assisteuse le tiendrait informé.

# CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AUX SERVICES À LA PERSONNE

Si vous avez souscrit un **contrat** d'assurance Habitation formule Intégrale Propriétaire ou Intégrale Locataire, vous bénéficiez d'un accès aux Services à la Personne « MISSION SERVICES » dans les conditions suivantes.

## QUELLES SONT LES DISPOSITIONS GÉNÉRALES ?

Les dispositions ci-dessous ont pour objet de définir les conditions de coordination et de délivrance de Services à la Personne dans le cadre de la loi n° 2005-841 du 26/07/2005 relative au développement des Services à la Personne.

Les Services à la Personne définis à l'article D7231-1 du Code du travail ont été regroupés selon les catégories suivantes :

- entretien de la maison et travaux ménagers (entretien de l'intérieur de la maison, entretien du linge, grand nettoyage, nettoyage des vitres...),
- petits travaux de jardinage y compris les travaux de débroussaillage (entretien courant du jardin et du potager familial, tonte de la pelouse, ramassage des feuilles...). Le montant des dépenses de l'année ouvre droit aux avantages fiscaux dans la limite de 5 000 € par an et par foyer fiscal,
- prestations de petit bricolage (mise à disposition d'un homme toutes mains pour des petits travaux ne nécessitant pas l'intervention d'un artisan tel que plombier, électricien, chauffagiste, serrurier, vitrier, menuisier, peintre, maçon...). La durée maximale par intervention est de 2 heures et le montant des dépenses de l'année ouvre droit aux avantages fiscaux dans la limite de 500 € par an et par foyer fiscal,
- garde d'enfant à **domicile** (garde régulière ou occasionnelle d'enfant en journée, ou en périscolaire après la crèche/école...),
- aide à la personne (hygiène de vie, aide à l'alimentation, soutien des activités intellectuelles sensorielles et motrices, entretien du domicile, accompagnement hors du domicile...),
- soutien scolaire à domicile (accompagnement de l'enfant dans les devoirs, la préparation aux examens, l'approfondissement de matières...),
- cours à domicile (cours particuliers pour adultes, cours de musique, cours de langue...),
- préparation de repas à domicile y compris le temps passé aux commissions,
- livraison de repas à domicile (à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile),
- collecte et livraison à domicile de linge repassé (à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile),
- garde-malade (à l'exclusion des soins),
- livraison de courses à domicile (à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile),
- assistance informatique et Internet à domicile hors matériel professionnel (installation, mise en service, initiation, dépannage de matériel informatique hors dépannage à distance). Le montant des dépenses de l'année ouvre droit aux avantages fiscaux dans la limite de 3 000 € par an et par foyer fiscal. Le changement de pièce de rechange n'entre pas dans le dispositif fiscal des Services à la Personne,
- gardiennage du domicile (passage régulier au domicile, ne comprend pas les systèmes d'alarme et de télésurveillance),
- assistance administrative à domicile (aide au remplissage de formulaires divers, rédaction de courriers simples, classement de papiers...).

**Sont exclues de manière générale, toutes les tâches et prestations qui n'ouvrent pas droit à avantage fiscal selon la loi de finances en vigueur et qui de ce fait, ne s'inscrivent pas dans le cadre de la loi sur les Services à la Personne.**

Les Services à la Personne pourront évoluer en fonction de la réglementation. Ces modifications **vous** seront communiquées.

### Île de la Réunion, Guadeloupe, Martinique, Guyane et Mayotte

L'accès aux Services à la Personne « MISSION SERVICES » n'est pas proposé aux résidents de ces 5 DOM-ROM.

**Vous** pouvez retrouver le catalogue détaillé de l'ensemble de nos prestations sur : [www.ca-servicesalapersonne.fr](http://www.ca-servicesalapersonne.fr) ou sur simple demande en

appelant le 0 800 304 020 (appel gratuit depuis un poste fixe) ou en écrivant à Crédit Agricole - Services à la Personne - Technoparc Circuit des 24h, CS 41903, 72019 - Le Mans Cedex 2.

Les prestations de Services à la Personne sont organisées par VIAVITA, société de Services à la Personne agréée par les Pouvoirs publics, désignée ci-après sous la dénomination Crédit Agricole – Services à la Personne.

Crédit Agricole – Services à la Personne organise la mise en place, gère le suivi et la facturation de la prestation et prend en charge le suivi après-vente.

Crédit Agricole – Services à la Personne fait appel à des prestataires, employant des intervenants qui réalisent la prestation dans le respect des critères de qualité fixés par Crédit Agricole – Services à la Personne.

## QUEL EST LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE ?

MISSION SERVICES **vous** donne droit à un nombre illimité d'organisation de prestations parmi les services disponibles définis ci-dessus. Les prestations peuvent correspondre à un service régulier ou ponctuel.

Service régulier : prestation dont la fréquence d'intervention est définie lors de la commande sans qu'un terme pour la réalisation de celle-ci n'ait été convenu entre les Parties.

Service ponctuel : prestations dont la date (ou les dates) est (sont) définie(s) lors de la commande sans que la période de réalisation de cette prestation excède 2 mois.

Toute prestation commandée dont la réalisation s'étend sur une durée supérieure à 2 mois est qualifiée de « service régulier ».

## Commandes de prestations par téléphone

Après avoir composé le 0 800 304 020 (appel gratuit depuis un poste fixe), **vous** vous identifiez par votre numéro de **contrat** qui vous est strictement personnel. La commande est effective dès lors que vous avez accepté les conditions de la prestation, et notamment les prix. Une confirmation de commande des prestations vous sera adressée par courrier dès son acceptation.

## Réservation de prestations sur Internet

Si vous souhaitez réserver des prestations via le canal Internet, **vous** devez créer un compte personnel sur le site dédié. Cet espace sécurisé permet de réserver toutes les prestations contenues dans l'offre, modifier les adresses du lieu de réservation de prestation... Dès que le formulaire de réservation est complété, Crédit Agricole – Services à la Personne vous envoie par courriel une proposition tarifaire.

Ce n'est que lorsque vous aurez accepté la proposition tarifaire et les modalités de réalisation de prestation par retour de courriel en donnant votre « bon pour accord », que la commande sera définitive.

## Confirmation de commande

Pour chaque commande, un récapitulatif **vous** est envoyé (courriel ou courrier) avec l'ensemble des éléments de la commande (tarification, date d'intervention, fréquence, nombre d'heures...).

## Annulation d'une intervention

L'annulation d'une intervention doit être demandée par téléphone au moins 2 jours ouvrés avant sa date d'exécution. Toute intervention que **vous** annulez moins de 2 jours ouvrés avant sa date d'exécution est réputée réalisée et tout ou une partie de son coût vous sera facturé.

## Exécution des prestations

Les prestations sont délivrées en fonction des disponibilités locales et sont réalisées à **domicile** (résidence principale et secondaire). En règle générale, les interventions s'effectuent du lundi au samedi de 9h00 à 19h00 et la durée par intervention, sans prise en compte du temps de déplacement, est au minimum de 2 heures. À chaque intervention, **vous** signerez un relevé d'intervention, ou, selon les prestataires, l'intervenant composera un



numéro gratuit pour enregistrer ses heures d'arrivée et de départ, permettant ainsi au prestataire de contrôler son temps de présence.

À partir de votre demande, un délai de 48 heures, soit 2 jours ouvrés, est nécessaire pour la sélection du prestataire correspondant à vos besoins. Un délai de 72 heures, soit 3 jours ouvrés, à partir de votre demande est nécessaire pour la mise en œuvre effective de la prestation. Toutefois, lorsque vous demandez à rencontrer l'intervenant avant l'exécution de la prestation, le délai de 72 heures nécessaire à la mise en place de la prestation s'applique à compter de la date de rencontre.

## Païement des prestations

Les prix des prestations et des frais de gestion ne sont pas inclus dans le prix de votre cotisation d'assurance Habitation formule Rééquipement à neuf. Ils s'y ajoutent. Le paiement des prestations s'effectue mensuellement par prélèvement sur le compte courant identifié sur votre **contrat** d'assurance et/ou par Chèque Emploi Service Universel préfinancé (CESU préfinancé) pour les prestations consommées dans le mois écoulé.

## Impayés

En l'absence de paiement, le prélèvement sera de nouveau présenté à l'encaissement le 10<sup>e</sup> jour suivant la date de prélèvement initialement prévue.

En cas de rejet du prélèvement, Crédit Agricole – Services à la Personne **vous** adresse une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception. Si cette mise en demeure reste sans effet, les prestations commandées ou en cours sont suspendues le 10<sup>e</sup> jour suivant son envoi. Les frais de mise en demeure vous seront facturés avec l'envoi de la mise en demeure. Toute nouvelle commande de prestation ne pourra être réalisée qu'après régularisation de l'impayé.

## Arrêt définitif d'un service régulier

Lorsque vous souhaitez mettre fin à l'organisation d'un service régulier (prestation dont la fréquence d'intervention est définie lors de la commande sans qu'un terme pour la réalisation de celle-ci n'ait été convenu entre les Parties), vous devez en informer Crédit Agricole – Services à la Personne en respectant un préavis de 15 jours. Les interventions organisées dans ce délai de 15 jours sont dues.

## Sort des commandes en cours en cas de résiliation de votre contrat d'assurance habitation formule rééquipement à neuf, ou de changement pour une formule autre que rééquipement à neuf

Les prestations en cours ou commandées avant la date d'effet de résiliation de votre **contrat** d'assurance habitation seront exécutées jusqu'au terme prévu dans la commande ou à défaut de terme, jusqu'à ce que **vous** ou Crédit Agricole – Services à la Personne demandiez l'arrêt définitif de la prestation dans les conditions prévues à l'article « Fonctionnement du service » sous réserve de leur paiement.

Si vous souhaitez que les prestations commandées ou en cours prennent également fin à la date d'effet de la résiliation de votre contrat d'assurance Habitation, il vous suffit d'informer Crédit Agricole – Services à la Personne dans les conditions prévues à l'article « Fonctionnement du service ».

## QUELS SONT LES ENGAGEMENTS DE CRÉDIT AGRICOLE – SERVICES À LA PERSONNE ?

### Votre accompagnement

Crédit Agricole – Services à la Personne s'engage à mettre à votre disposition un numéro d'appel 0 800 304 020 (appel gratuit depuis un poste fixe), accessible du lundi au samedi (de 8h30 à 19h30). Crédit Agricole – Services à la Personne s'engage à assurer un suivi après-vente par téléphone.

## L'organisation des services

Crédit Agricole – Services à la Personne s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la prise en compte de votre demande et la mise en œuvre de la prestation demandée dans le respect des critères de qualité définis avec le réseau de prestataires auquel il fait appel et ce sur tout le territoire de la France métropolitaine.

Crédit Agricole – Services à la Personne s'engage en particulier à sélectionner un prestataire correspondant à vos besoins sous 48 heures soit 2 jours ouvrés. Si **vous** n'êtes pas satisfait de la prestation rendue par un intervenant envoyé par Crédit Agricole – Services à la Personne, Crédit Agricole – Services à la Personne s'engage, avec votre accord, à remplacer l'intervenant.

La responsabilité de Crédit Agricole – Services à la Personne ne peut cependant être engagée en cas de force majeure rendant impossible l'exécution du **contrat**. Crédit Agricole – Services à la Personne reste alors soumis à son engagement d'information du client.

Pour les prestations dites régulières (services dont la fréquence d'intervention est définie à l'avance sans qu'un terme fixe ne soit convenu) ou sensibles (garde d'enfants pour les enfants de moins de 3 ans, aide à la personne, garde-malade), vous êtes en droit de demander une première rencontre avec l'intervenant avant toute intervention.

Cette rencontre interviendra dans un délai d'une semaine soit 5 jours ouvrés après votre demande.

Crédit Agricole – Services à la Personne s'engage à ne faire appel qu'à des prestataires agréés (au sens de l'article L7232 et suivants du Code du travail) et assurés (assurance Responsabilité professionnelle).

Crédit Agricole – Services à la Personne s'engage à exercer une sélection rigoureuse des prestataires, puis à exercer un contrôle régulier des prestataires labellisés, en particulier de la qualité des prestations rendues.

Crédit Agricole – Services à la Personne sélectionne des prestataires, employeurs des intervenants à **domicile**. À ce titre, vous n'assumez jamais le rôle d'employeur qui repose sur l'entreprise prestataire.

La responsabilité de Crédit Agricole – Services à la Personne ne peut être engagée si **vous** utilisez le service dans un cadre différent de celui défini dans la commande.

## Votre information

Crédit Agricole – Services à la Personne s'engage à être votre interlocuteur avant, pendant et après la mise en œuvre du service.

Crédit Agricole – Services à la Personne vous adresse un relevé mensuel de consommation des prestations et l'attestation fiscale annuelle.

## VOS ENGAGEMENTS

Vos engagements concernent :

- **La communication des informations**

À la demande de Crédit Agricole – Services à la Personne et des prestataires, **vous** vous engagez à communiquer toutes les informations nécessaires à l'exécution des prestations.

- **L'utilisation des prestations**

**Vous** vous engagez à utiliser les prestations dans le cadre défini dans les articles « Dispositions générales » et « Fonctionnement du service ».

- **Le paiement**

**Vous** vous engagez à payer les sommes telles que définies à l'article « Paiement des prestations » correspondant aux prestations réalisées.

- **La commande et l'annulation**

**Vous** vous engagez à respecter les procédures de réservation, de commande, d'annulation d'intervention et d'arrêt définitif d'un service régulier.

## DÉLAI DE RÉTRACTATION

**En cas de commande d'une prestation**

Dans le cadre d'une commande à distance, **vous** disposez d'un délai de rétractation de 7 jours francs à compter de la date de confirmation de la commande, sous réserve qu'aucune prestation n'ait été organisée et acceptée

# CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AUX SERVICES À LA PERSONNE

par vous pendant ce délai. Pour mettre en œuvre votre droit de rétractation, vous devez informer Crédit Agricole – Services à la Personne par téléphone au 0 800 304 020 (appel gratuit depuis un poste fixe) ou adresser une lettre de rétractation selon le modèle figurant ci-après à l'adresse MISSION SERVICES - Crédit Agricole – Services à la Personne - Technoparc Circuit des 24h, CS 41903, 72019 - Le Mans Cedex 2.

La prestation est alors annulée.

## Modèle de lettre de rétractation :

Je soussigné(e) (nom, prénom, adresse) use de mon droit à rétractation et demande l'annulation de la prestation commandée le .... /.... /....  
Fait à ....., le .... /.... /.... Signature.

## DROIT APPLICABLE ET LITIGES

En cas de litige, les tribunaux français sont seuls compétents.

## SERVICE CONSOMMATEURS

En cas de litige relatif à l'exécution d'une prestation, **vous** pouvez adresser votre réclamation à MISSION SERVICES - Crédit Agricole - Services à la Personne – Technoparc Circuit des 24h, CS 41903, 72019 Le Mans Cedex 2.

## MÉMENTO TARIFAIRE

### Pour contacter Mission Services

L'appel à votre conseiller MISSION SERVICES est gratuit depuis un poste fixe en France métropolitaine.

*Remarque : les tarifs depuis les mobiles sont les tarifs consommateurs depuis un poste fixe auxquels s'ajoute un prix spécifique à chaque opérateur mobile.*

### Informations sur le prix prestations et de l'abonnement

Le catalogue des tarifs est disponible sur : [www.ca-servicesalapersonne.fr](http://www.ca-servicesalapersonne.fr) ou sur simple demande en appelant le 0 800 304 020 (appel gratuit depuis un poste fixe) ou en écrivant à Crédit Agricole - Services à la Personne - Technoparc Circuit des 24h, CS 41903, 72019 - Le Mans Cedex 2.

Avant toute commande, un devis gratuit et sans engagement est établi par Crédit Agricole – Services à la Personne.

Le paiement des prestations est à votre charge, ainsi que celui des frais de gestion de 4€ TTC par relevé mensuel, chaque mois durant lequel une prestation est facturée (tarif en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2014).

Les tarifs dépendent de la nature de la prestation, de leur lieu d'exécution (Paris/Province) et éventuellement du volume commandé, etc.

Le coût de la prestation peut être calculé au taux horaire (exemple : garde d'enfants), au forfait (exemple : assistance informatique et Internet) ou aux kilomètres parcourus (exemple : conduite du véhicule personnel).

Un supplément pour éloignement pourra **vous** être facturé dans le cas où il serait nécessaire de faire appel à un intervenant éloigné du lieu d'intervention (sous réserve de votre accord préalable).

Vous serez informé de tout changement tarifaire concernant le prix de votre abonnement ou celui des services réguliers que vous avez commandés un mois avant la prise d'effet de ce changement par courrier adressé à la dernière adresse communiquée à Crédit Agricole – Services à la Personne.

En cas de désaccord, vous aurez la faculté de mettre un terme aux services réguliers commandés dans les conditions prévues au paragraphe « Arrêt définitif d'un service régulier » ou de résilier le **contrat** selon la procédure décrite au paragraphe « Résiliation par le Client » des Conditions générales.

## Avantages fiscaux

VIAVITA, en tant qu'entreprise agréée par les pouvoirs publics, bénéficie du taux de TVA intermédiaire à 10 % qui s'applique au paiement des prestations.

Toutefois, les prestations de services, limitativement énumérées dans la liste ci-dessous, exclusivement liées, d'une part, à l'état de dépendance des personnes âgées et, d'autre part, aux besoins d'aide des personnes handicapées qui sont dans l'incapacité d'accomplir les gestes essentiels de la vie quotidienne, bénéficient d'une TVA réduite à 5 %.

Liste des prestations concernées par le taux réduit à 5 % :

- aide à la personne âgée dépendante, ou à la personne handicapée, pour les gestes essentiels de la vie quotidienne,
- accompagnement véhiculé de la personne âgée dépendante ou de la personne handicapée,
- garde malade, à l'exclusion des soins,
- assistance spécifique aux personnes handicapées.

Par ailleurs, les prestations suivantes se verront appliquer le taux de TVA normal de 20 % :

- petits travaux de jardinage,
- cours à domicile (distincts du soutien scolaire),
- assistance informatique et Internet à domicile,
- services de maintenance,
- entretien et vigilance temporaire de la résidence principale et secondaire,
- abonnement Mission services.

En cas de modification du taux légal de la TVA, le nouveau taux sera appliqué de plein droit.

Pour connaître le détail des avantages fiscaux par type de prestation, connectez-vous sur :

[www.ca-servicesalapersonne.fr](http://www.ca-servicesalapersonne.fr)

## En cas de dépassement de la durée prévue pour l'intervention

Un dépassement de la durée prévue pourra être convenu en cours d'intervention entre Crédit Agricole – Services à la Personne, l'intervenant et vous-même. Dans ce cas, **vous** devrez appliquer une facturation à la 1/2 heure. Tout dépassement de la durée prévue qui vous est imputable sera facturé à la 1/2 heure supplémentaire.

## En cas d'annulation ou de report de commande

Toute demande d'annulation ou de report dans un délai supérieur à 2 jours ouvrés sera pris en compte sans frais.

En cas d'annulation ou de report de la prestation moins de 2 jours ouvrés avant la date d'intervention, tout ou partie de la prestation et de son organisation sera facturé.

## Besoin d'une précision ou d'une information complémentaire sur vos avantages fiscaux

Rendez-vous sur [www.ca-servicesalapersonne.fr](http://www.ca-servicesalapersonne.fr)

## LE CADRE JURIDIQUE DES SERVICES À LA PERSONNE

L'offre MISSION SERVICES est organisée par VIAVITA, la société de Services à la Personne du Crédit Agricole - Société par actions simplifiée au capital de 1 840 000 € - Siège social : 8-10, boulevard de Vaugirard – 75724 Paris Cedex 15 – 490 438 439 RCS Paris – Agrément R/261011/F/075/S/205.

# VIE DE VOTRE CONTRAT

## PRISE D'EFFET

Le **contrat** prend effet aux dates et heure indiquées sur la Demande d'adhésion (cette disposition s'applique à toute modification du contrat). À défaut de précision concernant l'heure, il ne jouera qu'à compter de zéro heure le lendemain de sa signature.

## VOS DÉCLARATIONS

À la souscription, vos déclarations doivent être sincères et conformes à la réalité ; votre cotisation et vos garanties en dépendent.

En cours de **contrat**, **vous** devez **nous** déclarer les circonstances nouvelles qui ont pour conséquence soit d'aggraver les risques, soit d'en créer de nouveaux (par exemple, l'aménagement de nouvelles pièces...). Cette déclaration doit être faite dans les 15 jours à partir du moment où vous en avez eu connaissance.

Nous renonçons à l'application de la règle proportionnelle de capitaux prévue à l'article L121.5 du Code des assurances.

À la souscription comme en cours de **contrat**, vous devez nous informer du nom des autres assureurs couvrant le même risque.

**Toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive entraîne la nullité du contrat. Toute omission, déclaration inexacte ou involontaire, entraîne une réduction proportionnelle de l'indemnité (règle proportionnelle de cotisation).**

## COTISATIONS

Les cotisations sont payables annuellement et d'avance. Lorsque la cotisation annuelle est payable par fractions, il est entendu qu'en cas de non-paiement d'une fraction de cotisation à sa date d'exigibilité :

- toutes les fractions non encore payées de l'**année d'assurance** en cours deviennent exigibles,
- et si **vous** avez choisi le paiement mensuel, le fractionnement devient automatiquement annuel.

À défaut de paiement d'une cotisation ou d'une fraction de cotisation dans les 30 jours de son échéance, la compagnie peut, moyennant préavis de 30 jours par lettre recommandée valant mise en demeure, suspendre la garantie et, 10 jours après la date d'effet de la suspension, résilier le **contrat** ou en poursuivre l'exécution en justice.

La suspension de la garantie pour non-paiement de la cotisation ne **vous** dispense pas de l'obligation de payer les cotisations à leurs échéances, même si les garanties de votre contrat ne sont plus acquises.

## INDEXATION

Les limites de garantie et les capitaux mobiliers suivent les effets de la variation de l'indice FFB (Fédération Française du Bâtiment).

En cas de sinistre, ils sont calculés sur la base de la contre-valeur en euros de l'indice FFB au 30 juin précédent le jour du sinistre.

## RÉVISION DES COTISATIONS

**Nous** pouvons être amenés, en fonction de critères d'ordre général (économique et technique) et individuel (sinistralité), à modifier le montant de la cotisation.

Si **vous** n'acceptez pas cette modification, vous pouvez résilier le **contrat** dans les 30 jours suivant la date à laquelle vous en avez eu connaissance, par lettre recommandée.

La résiliation est effective un mois après votre demande, le cachet de la Poste faisant foi. Vous devez nous régler la portion de cotisation calculée à l'ancien tarif correspondant à la période pendant laquelle les risques ont continué à être garantis.

À défaut de cette résiliation, la modification de la cotisation appelée prend effet à compter de l'échéance.

## RÉVISION DES FRANCHISES, SEUILS D'INTERVENTION ET PLAFONDS DE GARANTIES

En cas de modification à la hausse des **franchises** ou des seuils d'intervention, ou à la baisse des plafonds de garanties, **vous** recevrez un avenant à nous retourner régularisé dans les trente jours suivant sa réception.

Dans le cas contraire, **nous** considérerons cette absence de retour de votre part comme correspondant à un refus de la modification proposée. Votre **contrat** continuera alors à courir aux conditions en vigueur au jour de notre proposition jusqu'à sa date d'échéance à laquelle il sera résilié, conformément aux dispositions prévues au paragraphe « Résiliation ».

## DURÉE

La durée de votre **contrat** est d'un an. Il est reconduit de plein droit pour une nouvelle période annuelle, sauf résiliation dans les cas désignés ci-dessous au paragraphe « Résiliation ».

## RÉSILIATION

**Vous** pouvez résilier soit par lettre recommandée adressée au siège de Pacifica, le cachet de la poste faisant foi, soit en passant à votre agence et en y remplissant un préimprimé de résiliation contre récépissé.

La portion de cotisation postérieure à la résiliation ne **nous** est pas acquise. Elle doit être remboursée si elle a été payée d'avance. Cependant, en cas de résiliation suite à non-paiement de cotisation, nous avons droit à cette fraction de cotisation à titre d'indemnité.

## Le contrat est résiliable dans les cas suivants :

- **À l'échéance annuelle**
  - **PAR VOUS** : préavis d'un mois
  - **PAR NOUS** : préavis de deux mois
- **Dans certains cas particuliers**
  - **PAR VOUS** :
    - › Si, suite à un sinistre, **nous** résiliions un de vos contrats, alors **vous** pouvez résilier dans le délai d'un mois après notification de cette résiliation tous vos autres contrats souscrits à Pacifica : préavis d'un mois.
    - › Si, en cas de diminution du risque, nous refusons de réduire la cotisation en conséquence : préavis d'un mois.
    - › Dans le cas prévu au paragraphe « Révision des cotisations » : préavis d'un mois.
  - **PAR NOUS** :
    - Si **vous** ne payez pas votre cotisation (cf. paragraphe « Cotisations »).
    - En cas d'omission ou inexactitude non intentionnelle dans la déclaration du risque à la souscription ou en cours de **contrat** : préavis de 10 jours.
    - En cas d'aggravation du risque :
      - › si **nous** refusons d'assurer le risque aggravé : préavis de 10 jours,
      - › à l'expiration d'un délai de 30 jours, si vous refusez ou si vous ne donnez pas suite à notre proposition d'augmentation de cotisation,
      - › après sinistre : préavis d'un mois.
  - **PAR VOUS ET PAR NOUS** :
    - Pour les changements dans votre situation personnelle ou professionnelle suivants :
      - › changement de **domicile**,
      - › changement de situation matrimoniale,
      - › changement de régime matrimonial,
      - › changement de profession, d'activité professionnelle,
      - › retraite professionnelle ou cessation définitive d'activité.

La résiliation ne peut intervenir que lorsque le **contrat** a pour objet la garantie de risques en relation directe avec la situation antérieure et qui ne se

# VIE DE VOTRE CONTRAT

retrouvent pas dans la situation nouvelle. La demande doit être formulée dans un délai de 3 mois suivant la date de l'événement : préavis d'un mois.

*Précision : en cas de vente, donation ou héritage des biens assurés, l'assurance continue de plein droit au profit du bénéficiaire. La résiliation peut être demandée par l'acquéreur, l'héritier, ou par **nous** dans un délai de trois mois suivant la vente ou donation.*

## • De plein droit

- En cas de perte totale de la chose assurée résultant d'un événement non garanti.
- En cas de réquisition de propriété des biens assurés.
- En cas de retrait de notre agrément.

## PRESCRIPTION

Toute action découlant du présent contrat est prescrite par deux ans. Ce délai commence à courir à compter du jour de l'événement qui donne naissance à cette action, dans les conditions déterminées par les articles L114-1 et L114-2 du Code des assurances reproduits ci-dessous.

### Article L114-1 :

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

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

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

### Article L114-2 :

« 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 ».

Au sens de l'article L114-2 ci-dessus, les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont les suivantes :

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

## MÉDIATION

### Traitement interne des réclamations

En cas de litige relatif à votre contrat, consultez en premier lieu votre interlocuteur habituel :

- votre conseiller en agence s'il s'agit d'un litige relatif à la souscription de votre **contrat**,
- le gestionnaire de sinistre avec qui **vous** êtes en relation, s'il s'agit d'un litige relatif à votre indemnisation.

Si votre litige porte sur les garanties d'assistance incluses dans votre contrat, reportez-vous au paragraphe « Réclamations » à la page 29 de votre contrat.

Dans tous les cas, si sa réponse apportée ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser une réclamation écrite à l'adresse suivante :

**Service Consommateurs Pacifica**  
**8-10, boulevard de Vaugirard**  
**75724 Paris Cedex 15**

À compter de la date de réception de votre courrier de réclamation, **nous** nous engageons :

- à **vous** adresser un accusé de réception dans un délai de 10 jours ouvrables,
- à apporter une réponse à votre réclamation dans un délai de deux mois.

### Modalités d'accès au Médiateur de la FFSA

Après épuisement des procédures internes PACIFICA, et si votre désaccord persiste, vous pouvez demander l'avis d'un médiateur indépendant dont les coordonnées vous sont communiquées sur l'accusé de réception vous étant adressé lors de la saisine du Service Consommateurs PACIFICA. Le Médiateur de la FFSA rend alors un avis motivé dans les trois mois suivant sa saisine.

La Charte de Médiation de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances (FFSA) est consultable sur le site Internet de la FFSA ([www.ffsa.fr](http://www.ffsa.fr)), rubrique « Assurance pratique », « Le Médiateur ».



### A

#### Accident

Pour la garantie Protection corporelle de l'assuré, Garantie scolaire, Assistance et sauvegarde de vos droits : événement soudain, imprévisible et violent entraînant une lésion corporelle ou un déficit fonctionnel. Les intoxications alimentaires sont assimilées à un accident.

Pour les garanties relatives à vos biens et sauvegarde de vos droits : événement soudain et imprévisible qui entraîne l'altération d'un bien appartenant à l'assuré et ayant pour résultat une perte de valeur ou une perte du bien.

#### Année d'assurance

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

#### Appareil économiquement irréparable pour la garantie Panne

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

#### Appareils ménagers

Il s'agit des appareils branchés sur le secteur et destinés à être utilisés à l'intérieur des locaux garantis.

#### Appareil techniquement ou économiquement irréparable pour la garantie Panne

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

#### Autrui/Tiers

Toute personne autre que l'assuré ou que ses salariés ou préposés dans l'exercice de leurs fonctions.

### B

#### Biens immeubles par destination

Il s'agit des aménagements, équipements et installations fixés au sol, au mur, au plafond et à la toiture, quel que soit le mode de fixation.

Sont notamment considérés comme des immeubles par destination :

- Les cuisines et salle de bain équipées (sauf biens électroménagers), les dressings et aménagements de placards,
- Les équipements et installations de chauffage, de production d'eau chaude, d'énergie et sanitaire,
- Les stores, marquises, antennes, alarmes et portails.

#### Bijoux et objets précieux

Ce sont les montres, les bijoux, les pierreries, les perles fines, et objets en métaux précieux.

Ces objets doivent être chacun d'une valeur unitaire supérieure à 150 € en valeur de remplacement à neuf, ou à défaut, au cours moyen à l'identique.

#### Box

Local privatif fermé et utilisé uniquement pour stationner un véhicule.

### C

#### Construction en matériaux légers

Bâtiments construits pour plus de 50% en bois, panneaux de plâtre, matières plastiques, textiles, cartons et feutres bitumés, en plaques et tôles non boulonnées ou non tirefonnées. Les constructions ancrées à une semelle de béton ne sont pas considérées comme des constructions en matériaux légers.

#### Contrat

Votre contrat est régi par le Code des assurances et se compose : des présentes Conditions générales qui ont pour objet de définir les différents risques pouvant être assurés et les obligations des parties, de la Demande d'adhésion que vous avez remplie, et sa confirmation éditée par nous qui sont l'adaptation des Conditions générales à votre situation personnelle, des clauses et conventions spéciales qui peuvent être annexées et qui font partie intégrante du contrat.

### D

#### Dépendances (prises en compte pour le calcul de la cotisation)

Tout bâtiment, partie de bâtiment ou ensemble de bâtiments remplissant les conditions cumulatives suivantes :

- être à usage exclusivement privé,
- être non aménagés et non destinés à l'habitation (hangars, garages, box, etc.),
- avoir ou non une communication intérieure avec l'habitation principale,
- être non situés au-dessus ou en dessous du bâtiment à usage d'habitation.

Ces dépendances doivent être situées dans la même commune ou agglomération que le bâtiment d'habitation assuré, ou dans un rayon de 20 km du bâtiment d'habitation assuré. Les hangars, garages à usage agricole ou professionnel ne sont pas couverts.

#### Dépôt

Acte par lequel vous recevez un bien appartenant à autrui. Vous vous engagez à en assumer la garde et à apporter les soins identiques à ceux que vous apportez à vos propres biens. Il peut s'agir d'un acte gratuit ou onéreux.

#### Domicile

Le lieu, en France métropolitaine, sur l'île de la Réunion, en Guadeloupe, en Martinique, en Guyane et à Mayotte de l'habitation garantie par Pacifica.

#### Domages immatériels consécutifs

Préjudice pécuniaire consécutif à un dommage matériel ou corporel garanti.

#### Domages matériels

Destruction ou détérioration d'une chose ou atteinte physique à un animal.

# LES MOTS-CLÉS

## POUR MIEUX SE COMPRENDRE



### E

#### Embellissements

Il s'agit des décorations et aménagement tels que papiers peints, peintures, moquettes, garnitures de portes.

#### Équipement +

Option permettant de bénéficier de la garantie Dommages Électriques et de l'indemnisation en valeur de remplacement à neuf des appareils électroménagers, TV, HIFI, Vidéo, Informatique de moins de 5 ans.

### F

#### Franchise

Montant déduit de l'indemnité et restant à votre charge.

### I

#### Immo +

Option permettant, sur justificatifs, le règlement sans plafonnement de la vétusté sur les dommages immobiliers, ainsi que la prise en charge des frais de mise en conformité à hauteur de 10 % des dommages aux biens.

#### Incendie

Combustion avec flamme en dehors d'un foyer normal.

#### Indice

C'est un indicateur chiffré reflétant l'évolution d'une ou plusieurs données (par exemple l'indice des prix).

Pour votre contrat, c'est l'indice de la Fédération Française du Bâtiment (FFB) qui sert de référence. Au 30 juin 2014, sa contre-valeur en euro est de 141,02 €. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2002, par indice FFB, nous désignons la contre-valeur en euro de l'indice en vigueur.

### J

#### Juridiquement soutenable

Les litiges juridiquement soutenables sont les litiges pour lesquels la demande de l'assuré laisse apparaître des chances raisonnables de succès au regard des Lois, des Règlements et de la Jurisprudence en vigueur.

### M

#### Maladie

Toute altération de la santé médicalement constatée, entraînant une hospitalisation, soit dans un établissement public ou privé, soit à domicile.

#### Mise en Conformité

Mise aux normes du bien assuré, imposée par la réglementation en vigueur, suite à un sinistre garanti.

#### Murs de clôture

Ouvrage de maçonnerie, construit selon les règles de l'art, fixant les limites de votre propriété.

### N

#### Nous

La Compagnie d'assurance dommages Pacifica, filiale du Crédit Agricole Assurances, désignée sur votre Confirmation d'adhésion.

### O

#### Objets de valeur

Ce sont :

- les objets d'ornement tels que sculptures, tableaux, dessins d'art, tapis, tapisseries,
- les livres rares ou tout autre objet n'entrant pas dans la définition bijoux et objets précieux.

Dont la valeur unitaire ou la valeur d'ensemble est supérieure à 100 fois l'indice FFB.

### P

#### Pièces principales (prises en compte pour le calcul de la cotisation)

Toutes les pièces, y compris les vérandas, autres que cuisines, entrées, dégagements, sanitaires, couloirs, celliers, buanderies, mezzanines, cages d'escalier, paliers, garages, caves, sous-sol non aménagés, chaufferie et dressing.

Toute pièce, quelle que soit la hauteur sous plafond, dont la surface au sol est inférieure ou égale à 7 m<sup>2</sup> n'est pas comptée comme pièce principale.

Une pièce principale dont la surface au sol est supérieure à 40 m<sup>2</sup> est comptée pour 2 pièces, quelle que soit sa surface totale.

### S

#### Service Assistance

Service de prestations d'assistance souscrites par Pacifica auprès de Fragonard Assurances et mises en œuvre par Mondial Assistance France.



### T

#### Terrains non bâtis

Ce sont les terrains d'une superficie cumulée totale inférieure ou égale à 30 hectares, propriété de l'assuré, sur lesquels il n'y a aucune habitation et se trouvant sur une parcelle distincte de celle sur laquelle est implantée l'habitation assurée. Une dépendance peut cependant s'y trouver mais elle doit, pour être garantie, se situer dans la même commune ou agglomération que le bâtiment d'habitation assuré, ou dans un rayon de 20 km du bâtiment d'habitation assuré.

#### Tiers payeurs

Il s'agit des organismes qui interviennent dans le versement de prestations à titre indemnitaire (organismes sociaux obligatoires ou complémentaires comme la Sécurité sociale, la Mutualité sociale agricole, les régimes sociaux des fonctionnaires...mais aussi les employeurs), consécutives à l'accident en cause. Leurs prestations devront se déduire de l'indemnité que nous vous devons.

### V

#### Valeur de remplacement à neuf

Valeur d'achat d'un bien neuf de nature, qualité et caractéristiques équivalentes au bien endommagé, au jour du sinistre.

#### Valeur Vénale

Valeur de vente du bâtiment au jour du sinistre augmentée des frais de déblais et de démolition pour la mise à nu du terrain, et déduction faite de la valeur du terrain nu.

#### Vétusté

C'est l'abattement appliqué à la valeur d'un bien, compte tenu de son ancienneté, de son utilisation, de son entretien.

#### Virus informatique

Est défini comme virus informatique tout programme se propageant par la création et la réplique de lui-même (ou partie de lui-même). Les actes de malveillance exclusivement dirigés à l'encontre de l'assuré ne sont pas visés par cette définition.

#### Vous

- Pour toutes les garanties :
  1. l'assuré, c'est-à-dire le souscripteur du contrat et son conjoint ou concubin, non séparés,
  2. ses enfants fiscalement à charge,
  3. toute personne habitant habituellement à l'adresse du risque assuré figurant sur votre Confirmation d'adhésion.
- Pour la garantie Responsabilité civile, également :
  4. ses préposés en service (femme de ménage, gardien...),
  5. les enfants mineurs dont il a la garde à titre bénévole (à ce titre, ils ne sont considérés comme assurés que pour les seuls dommages qu'ils pourraient causer à autrui),
  6. lorsqu'elle est en service, toute personne gardant bénévolement ses enfants mineurs ou ceux de son conjoint ou concubin (baby-sitting compris), ou ses animaux domestiques pour les seuls dommages que ceux-ci pourraient causer, en l'absence de toute autre assurance de Responsabilité civile.

# NOS CONSEILS PRÉVENTION

## UTILES AU QUOTIDIEN DANS VOTRE HABITATION

Être l'assureur du bon sens, c'est mettre à disposition de nos assurés des conseils de prévention. Voici quelques conseils qui complètent les mesures de prévention que vous trouverez dans la partie « Vos garanties ».



### INCENDIE

- Faites vérifier les conduits de votre cheminée, poêle, insert et faites réaliser au minimum un ramonage par an par un professionnel.
- Ne surchargez pas les prises électriques en superposant des multiprises pour éviter la surtension.
- Equipez-vous de multiprises avec un parafoudre pour protéger vos appareils HI-FI et informatiques.



### DÉGÂTS DES EAUX

- Pensez à couper l'arrivée d'eau en cas d'absence prolongée.
- En période de froid, si vous vous absentez vidangez l'installation d'eau et/ou de chauffage ou maintenez les pièces hors gel.
- N'oubliez pas de vérifier régulièrement l'état des joints de la robinetterie et de nettoyer les filtres de vos machines à laver.



### VOL

- Vérifiez l'efficacité des fermetures de l'ensemble de vos portes extérieures et si besoin, faites installer un système anti intrusion de type télésurveillance.
- Fermez les portes, fenêtres, volets au rez-de-chaussée, grilles... dès que vous quittez votre domicile, que ce soit pour une durée limitée ou plusieurs jours.
- Déposez les bijoux et objets de valeur dans un coffre de sécurité.



### CATASTROPHES NATURELLES

- En cas d'alerte météorologique, rentrez ou protégez les biens situés à l'extérieur.
- En cas de risque d'inondation, fermez les fenêtres, portes, volets et surélevez les meubles et tous les appareils électriques.

Découvrez tous nos conseils sur notre site : [www.assurances.credit-agricole.fr](http://www.assurances.credit-agricole.fr)

# COMMENT NOUS CONTACTER ?



## POUR MODIFIER OU ADAPTER VOTRE CONTRAT

Prenez contact avec votre conseiller habituel



## POUR BÉNÉFICIER DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Vous résidez en	Composez le	Si vous appelez de l'étranger (PCV accepté)
France	 <b>N°Vert 0 800 810 812</b> <small>APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE</small>	33 1 40 25 58 48
Île de la Réunion ou Mayotte	02 62 90 00 12	262 2 62 90 00 12
Guadeloupe, Martinique ou Guyane	02 62 90 99 86	262 2 62 90 99 86



## POUR BÉNÉFICIER DES PRESTATIONS DES SERVICES À LA PERSONNE (formule Intégrale uniquement)



Appelez nos conseillers **MISSION SERVICES** du lundi au samedi de 8h30 à 19h30 en France métropolitaine ou [www.ca-servicesalapersonne.fr](http://www.ca-servicesalapersonne.fr)

# QUAND NOUS CONTACTER ?

## DÉLAIS POUR DÉCLARER UN SINISTRE

Vous devez nous déclarer le sinistre dès que vous en avez eu connaissance, au plus tard :

### 5 JOURS OUVRÉS

pour « **TOUTES GARANTIES** ». (Sauf « Vol et Vandalisme » et « Catastrophes naturelles »).

### 2 JOURS OUVRÉS

pour « **VOL ET VANDALISME** ». En outre, vous devez déposer plainte auprès du commissariat de police ou à la gendarmerie et nous fournir le certificat du dépôt de plainte.

### 10 JOURS OUVRÉS

pour « **CATASTROPHES NATURELLES** ». Vous devez nous déclarer tout sinistre susceptible de faire jouer la garantie dès que vous en avez connaissance et au plus tard dans les 10 jours ouvrés suivant la publication de l'arrêté interministériel constatant l'état de catastrophes naturelles.

### IMPORTANT

**Si vous ne vous conformez pas à ces obligations, nous pouvons réduire votre indemnité dans la proportion du préjudice que ce manquement nous aura fait subir.**



## POUR DÉCLARER UN SINISTRE

**24h/24 et 7j/7**

**N°Vert 0 800 810 812**

APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE



Et aussi avec votre smartphone  
ou tablette via l'application

« **PacifiCA** »

Disponible gratuitement sur l'App Store et Google Play.

### IMPORTANT

**N'engagez pas de frais**

sans nous avoir contacté au préalable.

Nous vous indiquerons alors la marche à suivre.

**N'oubliez pas de nous indiquer :**

- votre numéro de contrat d'assurance;
- le lieu où vous vous trouvez;
- ainsi qu'un n° de téléphone pour vous joindre;
- en cas de blessure : les coordonnées du médecin ou de l'établissement de soins dans lequel est soigné le blessé.



**Au sein de Pacifica, la filiale d'assurances dommages de Crédit Agricole Assurances, plus de 1000 spécialistes sont au quotidien à l'écoute des assurés confrontés à un sinistre. Répartis dans nos unités de gestion à travers toute la France, ils sont près de chez vous et de vos besoins.**