



# Dispositions générales HABITATION

LOH202407

## Pourquoi assurer son habitation ?

---

Une assurance habitation protège votre logement face aux aléas de la vie auxquels vous pourriez faire face et vous apporte une aide financière.

Par exemple : un dégât des eaux, un incendie, une tempête, etc.

Elle couvre également votre responsabilité civile, c'est-à-dire les dommages que vous pourriez causer à un tiers.

Par exemple : votre enfant blesse un camarade de classe, ou vous êtes chez un ami et cassez accidentellement son téléphone, l'assurance peut prendre en charge les dommages

En revanche, vous n'êtes pas couvert lorsque les dommages sont causés intentionnellement par votre conjoint ou vous-même ou lorsque vos biens ne fonctionnent plus car ils se sont usés avec le temps. Ce type d'événement reste à votre charge.

Par exemple : Ma serrure est grippée ; ma charpente est trop vétuste, je dois refaire mon toit etc.

## Comment lire vos Dispositions Générales

---

### 1. Le lexique (page 12)

Votre contrat comporte pleins de mots plus ou moins compliqués qui sont expliqués et définis dans le lexique. Ces derniers sont écrits En gras. Pour comprendre leur signification, il vous suffit de vous rendre sur la page des définitions, page 11.

### 2. Biens garantis (page 8)

Un contrat d'assurance "Multirisque Habitation" ne garantit pas tous les biens existants.

En effet, nous distinguons deux catégories de biens :

Les **Biens immobiliers** et les **Biens mobiliers**

Dans ces rubriques, vous trouverez la liste des **Biens Mobiliers et Immobiliers mobiliers** que nous garantissons **encadré vert** et que nous excluons de l'ensemble de nos garanties **encadré rouge**.

### 3. Les exclusions générales communes à toutes les garanties (page 10)

Dans cette rubrique, vous trouverez l'ensemble des circonstances et événements exclus de toutes les garanties présentes dans vos **Dispositions générales**, que ce soit en matière de dommages causés à un **Tiers** ou de ceux que vous pourriez subir.

### 4. Les garanties de votre contrat (page 16)

Vos garanties se composent au minimum de deux rubriques ; les conditions pour que la garantie s'applique **encadré vert** et les exclusions spécifiques à cette dernière **encadré rouge** qui se cumulent avec les exclusions générales communes à toutes les garanties.

À ces deux éléments, peuvent s'ajouter des mesures de prévention qui, en cas de non-respect, peuvent donner lieu à des pénalités qui s'appliqueront lors de votre indemnisation.

Les garanties, se lisent comme suit :

- a. Les conditions de garantie et les événements couverts **encadré vert**

Vos garanties ne couvrent pas tous les événements !

Dans vos **Dispositions Générales** vous trouverez donc la liste des événements qui peuvent faire l'objet d'une intervention de notre part en cas de **Sinistre**.

- b. Les mesures de prévention **encadré bleu**

Dans certaines garanties, vous devez respecter des mesures de prévention afin de limiter la survenance d'un événement.

En cas de non-respect de ces dernières, même si votre garantie est applicable, une pénalité sera appliquée sur votre indemnisation..

Nous vous recommandons d'en prendre connaissance pour vous assurer que ces mesures de prévention sont respectées.

- c. Les exclusions spécifiques de vos garanties **encadré rouge**

Dans toutes les garanties, des événements ou des biens spécifiques sont exclus de notre champ d'intervention.

Si une circonstance ou un bien est indiqué dans ces sections nous ne pourrons pas délivrer de prise en charge en cas de **Sinistre**.

**Bonne lecture !**

## PRÉAMBULE

---

L'olivier Assurance, désigné par « **Nous** » et la personne ayant souscrit un contrat d'assurance chez L'olivier Assurance, désignée par « **Souscripteur** » ou « **Vous** », sont liés par les termes du présent contrat qui se compose :

des présentes **Dispositions Générales** :

- qui contiennent les définitions, le contenu et les limites des garanties du contrat,
- et qui précisent la procédure et les formalités pendant la vie du contrat et à accomplir en cas de **Sinistre**.

des **Dispositions Particulières** :

- qui ont été établies en fonction des informations données par le **Souscripteur** et qui précisent les caractéristiques du risque assuré,
- qui personnalisent le contrat en indiquant les garanties et conditions que le **Souscripteur** a souscrites et qui répondent à ses besoins.

## SOMMAIRE

---

1. Ce que le contrat couvre .....	8
1.1 Qui est couvert : l'assuré .....	8
1.2 Quels biens sont couverts : biens immobiliers et mobiliers.....	8
2. Exclusions générales .....	10
3. Territorialité .....	11
4. Définitions.....	12
5. Les différentes formules de garantie.....	16
6. Les garanties de dommages aux biens .....	16
6.1 Incendie et événements assimilés .....	16
6.2 Dégâts des eaux et gel.....	18
6.3 Événements climatiques.....	20
6.4 Catastrophes naturelles.....	21
6.5 Catastrophes technologiques.....	22
6.6 Attentat et actes de terrorisme. ....	22
6.7 Vol et tentative de vol (Formule Confort).....	23
6.8 Vandalisme (Formule Confort) .....	25
6.9 Dommages électriques (Formule Confort) .....	26
6.10 Bris de glace (Formule Confort) .....	27
6.11 Intervention des secours en cas d'Urgence vitale.....	28
7. Vos options répondant à vos besoins spécifiques.....	29
7.1 Valeur à neuf du mobilier.....	29
7.2 Dommages à votre piscine .....	29
8. Frais complémentaires.....	31
9. Les garanties de Responsabilité Civile .....	32
9.1 Responsabilité Civile « Vie privée » (Pour les locataires et les propriétaire occupant) .....	33
9.2 Responsabilité Civile « Risques locatifs » (Pour les locataires et occupants à titre gratuit) .....	33
9.3 Responsabilité Civile du bâtiment (Pour les propriétaires occupants et propriétaires non occupants) .....	34
9.4 Responsabilité Civile voyages, villégiature ou fêtes privées.....	34



10. Défense pénale et recours .....	36
11. La procédure en cas de Sinistre .....	37
11.1 Tableau des plafonds de garanties .....	42
12. La vie du contrat.....	43
12.1 Le processus de souscription.....	43
12.2 La prise d'effet du contrat.....	43
12.3 Vos déclarations.....	43
12.4 Assurances cumulatives.....	43
12.5 La Prime .....	44
12.6 Durée, reconduction du contrat et Avenants.....	44
12.7 Evolution des Primes et Franchises.....	44
12.8 La fin du contrat.....	44
12.8.1 La renonciation : Par Vous .....	44
12.8.2 Résiliation : Le contrat peut être résilié par Vous .....	45
12.8.3 Résiliation: Le contrat peut être résilié par Nous.....	47
12.9 Accord d'utilisation des services numériques .....	48
12.10 Convention de preuve .....	48
13. Mentions légales .....	48
13.1 Qui sommes-Nous?.....	49
13.2 Langue du contrat et compétence judiciaire .....	49
13.3 Prescription.....	49
13.4 Le traitement de vos réclamations .....	50
14. Protection des données personnelles.....	51
15. Rémunération d' AIS en tant qu'intermédiaire .....	57
16. Convention d'assistance pour les propriétaires occupants et les locataires .....	57
16.1 Préambule .....	57
16.2 Généralités .....	57
16.2.1 Objet .....	57
16.2.2 Définitions .....	57
16.3 Conditions et modalités d'application de la convention d'assistance.....	58
16.3.1 Validité et durée du contrat.....	58
16.3.2 Conditions d'application .....	59
16.3.3 Titres de transport.....	59
16.3.4 Nature des déplacements couverts .....	59
16.3.5 Etendue territoriale.....	59
16.4 Modalités d'intervention.....	60
16.5 Prestations d'assistance aux Personnes.....	60
16.5.1 Information conseil.....	60
16.5.2 Recherche de coordonnées de sociétés de déménagement .....	61
16.5.3 Accès à la plate-forme de services.....	61
16.6 Prestations d'assistance aux Biens.....	61
16.6.1 Dépannage serrurerie à Domicile 24H/24 .....	61
16.6.2 Aide-ménagère .....	61

16.6.3 Déménagement .....	61
16.6.4 Gardiennage .....	61
16.6.5 Transfert de fonds.....	62
16.6.6 Réparations d'urgence dans les domaines de la serrurerie, de la plomberie, du chauffage, de la vitrerie, de l'électricité .....	62
16.6.7 Frais d'effets personnels de première nécessité .....	62
16.6.8 Hébergement .....	62
16.6.9 Nettoyage du Domicile.....	62
16.6.10 Transfert chez un proche .....	62
16.6.11 Retour anticipé.....	62
16.7 Dispositions générales .....	63
16.7.1 exclusions .....	63
16.7.2 Limitations en cas de force majeure ou autres événements assimilés .....	63
16.7.3 Subrogation.....	64
16.7.4 Prescription .....	64
16.7.5 Réticence ou fausse déclaration intentionnelle et omission ou fausse déclaration non-intentionnelle.....	65
16.7.6 Déchéance pour déclaration frauduleuse .....	65
16.7.7 Cumul des garanties .....	66
16.7.8 Réclamations – Litiges.....	66
16.7.9 Autorité de contrôle.....	67
16.7.10 Protection des données personnelles.....	67
16.7.11 Droit d'opposition des consommateurs au démarchage téléphonique.....	68
17. Convention d'assistance pour les propriétaires non occupants.....	69
17.1 Généralités .....	69
17.1.1 Objet .....	69
17.1.2 Définitions .....	69
17.2 Conditions et modalités d'application de la garantie d'assistance .....	70
17.2.1 Conditions d'application.....	70
17.2.2 Titres de transport.....	70
17.2.3 Etendue territoriale.....	70
17.3 Modalités d'intervention.....	70
17.4 Prestations d'assistance aux Personnes.....	71
17.4.1 Information conseil.....	71
17.4.2 Accès à la plate-forme de services.....	71
17.5 Prestations d'assistance au Logement.....	71
17.5.1 Gardiennage .....	71
17.5.2 Réparations d'urgence dans les domaines de la serrurerie, la plomberie, le chauffage, la vitrerie, l'électricité .....	72
17.5.3 Nettoyage du Logement .....	72
17.5.4 Retour anticipé.....	72
17.6 Cadre du Contrat.....	72
17.6.1 Prise d'effet et durée du contrat d'assistance.....	72
17.6.2 Prise d'effet et durée des garanties .....	72

17.6.3 Exclusions.....	72
17.6.4 Limitations en cas de force majeure ou autres événements assimilés .....	73
17.6.5 Subrogation.....	73
17.6.6 Prescription .....	73
17.6.7 Fausses déclarations.....	74
17.6.8 Déchéance pour déclaration frauduleuse.....	74
17.6.9 Cumul des garanties.....	74
17.6.10 Réclamations – Litiges.....	74
17.6.11 Autorité de contrôle.....	75
17.6.12 Protection des données personnelles.....	75
17.6.13 Droit d'opposition des consommateurs au démarchage téléphonique.....	76
18. Annexes .....	76
18.1 Fiche d'information relative au fonctionnement des garanties « responsabilité civile » dans le temps.....	76
18.1.1 Le contrat garantit votre responsabilité civile vie privée.....	77
18.1.2 Le contrat garantit la responsabilité civile (encourue du fait d'une activité professionnelle).....	77
18.1.3 En cas de changement d'assureur .....	78
18.1.4 En cas de réclamations multiples relatives au même fait dommageable.....	78

## 1. Ce que le contrat couvre

---

### 1.1 Qui est couvert : l'assuré

---

L'assuré peut être :

- **Vous**, le **Souscripteur**, âgé d'au moins 18 ans, **Vous** pouvez être propriétaire occupant (désigné comme « **Propriétaire** » dans les **Dispositions Générales**) ou non occupant, locataire, ou occupant à titre gratuit de l'habitation dont l'adresse figure sur vos **Dispositions Particulières** ou sur le dernier **Avenant** venu la modifier,
- votre **Conjoint**, vos enfants et/ou ceux de votre **Conjoint** vivant habituellement avec **Vous** dans votre logement assuré à titre de **Résidence principale**,
- vos enfants majeurs et/ou ceux de votre **Conjoint** qui ne vivent pas habituellement dans le logement assuré, dès lors qu'ils poursuivent leurs études et qu'ils sont fiscalement à charge,
- vos ascendants et/ou ceux de votre **Conjoint**, s'ils vivent habituellement dans le logement assuré et sont fiscalement à votre charge ou à celle de votre **Conjoint**,
- dans le cas où **Vous** avez le statut de locataire, les locataires dont les noms sont indiqués sur le bail de location du logement assuré.

Ne sont pas considéré comme assuré :

- le locataire ou le sous-locataire de l'assuré,
- le locataire temporaire, l'hôte, l'occupant dans le cadre d'un échange de **Domicile** ou de mise à disposition du logement assuré,
- toute personne accueillie à titre onéreux ou temporairement à titre gratuit dans le logement assuré et/ou non déclarée sur le bail si **Vous** avez la qualité de locataire ou occupant à titre gratuit.

### 1.2 Quels biens sont couverts : biens immobiliers et mobiliers

---

#### Les Biens immobiliers

Sous réserve des exclusions générales (page 10) :

##### CE CONTRAT COUVRE :

- Les **Biens immobiliers** désignés aux **Dispositions Particulières Vous** appartenant ou que **Vous** occupez en qualité de locataire ou occupant à titre gratuit.

Si **Vous** occupez le logement, le **Bien immobilier** qui constitue votre **Résidence Principale** ou **Résidence Secondaire** ainsi que les **Dépendances** situées à la même adresse et votre **Garage**.

- Les **Biens immobiliers** désignés aux **Dispositions Particulières Vous** appartenant en qualité de propriétaire non occupant ainsi que les **Dépendances** situées à la même adresse et votre **Garage**.

##### A savoir :

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.



### CE CONTRAT NE COUVRE PAS :

- Les **Biens Immobiliers** faisant l'objet d'une démolition,
- Les **Biens Immobiliers** menaçant ruine tels que définis aux articles 511-1 et suivants du code de la construction et de l'habitation,
- Le **Bien Immobilier** de plus de 9 **Pièces Principales** et de plus de 300 mètres carrés,
- Les **Dépendances** dont la somme des surfaces développées est supérieure à 100 mètres carrés,
- Les **Dépendances** situées à une autre adresse que les **Biens Immobiliers** assurés
- Les chambres d'hôtes, gîtes et locations saisonnières à titre professionnel
- Les logements en résidence hôtelière,
- Les logements en résidence jeune travailleur,
- Les logements en maison de retraite médicalisée ou en résidence senior médicalisée,
- Les chambres louées chez les particuliers,
- Les **Biens Immobiliers** sur pilotis,
- Les **Biens Immobiliers** ou la partie du **Bien Immobilier** clos ou couvert constitué, à plus de 50%, de matériaux légers (carton, feutres bitumés, papiers goudronnés et dérivés de matières plastiques) ou dont la couverture est constituée de chaume,
- Les logements avec demande de renonciation à recours,
- Les logements appartenant à l'Etat,
- Les **Biens Immobiliers** non ancrés au sol tels que péniche, cabane, mobil-home, caravane ainsi qu'aux bâtiments non entièrement clos et couverts,
- Les manoirs, châteaux ou biens immobiliers classés ou inscrits en tout ou partie aux monuments historiques,
- Les **Biens Immobiliers** construits par une personne non professionnelle du métier et qui ne respecterait pas les règles de l'art.

## Les Biens mobiliers

### CE CONTRAT COUVRE :

- Les **Biens mobiliers** à usage non professionnel, situés à l'intérieur du logement assuré et désigné aux **Dispositions Particulières**, ou sur le dernier **Avenant** venu les modifier, **Vous** appartenant ainsi qu'à toute autre personne ayant la qualité d'assuré au titre du présent contrat.

### CE CONTRAT COUVRE EGALEMENT :

- Les **Objets de valeur**,
- Les **Biens mobiliers** à l'extérieur du logement situés sur la même parcelle de terrain que le logement assuré dans le cadre des garanties "Événements climatiques" et "Catastrophes naturelles"

### **CE CONTRAT NE COUVRE PAS :**

- Les **Biens Mobiliers** achetés en dehors de l'union européenne soumis à une obligation de déclaration en douane qui ne seraient pas justifiés par une déclaration en douane d'importation,
- Les **Biens Mobiliers** qui **Vous** sont confiés ou prêtés.
- Les espèces monnayées, les billets de banque, les lingots et les pièces de métaux précieux, les cartes bancaires, les titres et les valeurs de toute nature,
- Le vin, l'alcool et les spiritueux,
- Les armes à feu de toutes natures.

Ces **Biens mobiliers** sont garantis dans la limite des montants et des garanties figurant sur vos **Dispositions Particulières** ou le dernier **Avenant** venu les modifier, et les présentes **Dispositions Générales**.

### **En cas de déménagement**

Si **Nous** assurons votre ancien logement et que **Nous** assurons votre nouvelle habitation, l'ensemble des garanties est maintenu pour votre ancien logement pendant une durée de trente (30) jours. Cette continuité des garanties de trente (30) jours s'effectue dans les conditions du précédent contrat et débute à la prise d'effet des nouvelles **Dispositions Particulières**.

## **2. Exclusions générales**

### **INDÉPENDAMMENT DES EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À CHAQUE GARANTIE, NE SONT JAMAIS COUVERTS PAR LE PRÉSENT CONTRAT :**

- Les dommages causés par la détention ou manipulation des explosifs,
- Les dommages aux végétaux ou aux arbres, y compris ceux faisant office de clôture,
- Les dommages aux animaux,
- Les **Biens Immobiliers** et leur contenu construits sur des terrains classés inconstructibles par un plan d'exposition, à l'exception des biens existant antérieurement à la publication de ce plan (article 5 de la loi n° 82-600 du 13/07/1982),
- Les dommages subis par les **Biens Immobiliers** et **Mobiliers** à usages professionnels et/ou agricoles,
- Les dommages causés par les effets directs ou indirects de l'amiante, du plomb et de leurs dérivés,
- Les dommages relevant de l'assurance construction obligatoire "dommage-ouvrage" ou de la garantie de parfait achèvement régie par l'article 1792-6 du code civil,
- Les dommages subis par un véhicule terrestre à moteur soumis à l'obligation d'assurance, les bateaux à moteur et les jets ski, les voiliers mesurant plus de 6 mètres, les engins aériens y compris les drones et tout appareil télécommandé dont l'assuré a la garde, l'usage ou la propriété,
- Les dommages causés et subis par des engins de déplacement personnel motorisés (nvei) définis par le décret n° 2019-1082 du 23 octobre 2019 relatif à la réglementation de ces engins,
- Les dommages causés par les **Nuisibles**, les insectes xylophages et champignons lignivores,
- Les dommages dus à la guerre étrangère ou civile, les émeutes ou les mouvements populaires,
- Les dommages créés ou aggravés par le risque atomique, que ceux-ci proviennent d'armes, d'engins, de déchets ou de combustibles de cette nature,
- Les dommages résultants d'une faute intentionnelle ou dolosive d'une des personnes ayant la qualité d'assuré ou commis avec sa complicité,

- Les **Dommages** corporels subis par les personnes ayant la qualité d'assuré à la suite d'un événement garanti,
- Les dommages provoqués par vous ou toute personne ayant la qualité d'assuré, en état d'ivresse manifeste sous l'emprise d'un état **Alcoolique** ou ayant fait l'usage de **Stupéfiants** et produits assimilés non prescrits médicalement,
- Les dommages résultant d'un vice propre du bien assuré,
- Les coûts de reconstitution des papiers d'identité et des passeports,
- Les dommages causés par un virus informatique,
- Les dommages de toute nature aux archives et données sur tous **Supports Informatiques** ainsi que les atteintes à l'authenticité, l'intégrité ou la confidentialité de ces informations et/ou données ainsi que leurs conséquences immatérielles et financières,
- Les dommages ou leurs aggravations causés ou provoqués par un fait ou un événement dont l'assuré avait connaissance avant la souscription et de nature à entraîner la mise en œuvre de la garantie du contrat,
- Les dommages subis par les serres ancrées ou non au sol,
- Les dommages subis par les allées de toutes natures et le terrain des **Biens Immobiliers** assurés et les murs de soutènement de ce terrain,
- Les dommages répétitifs, c'est-à-dire ceux résultant de la même cause qu'un précédent **Sinistre** et dont la réparation **Vous** incombant n'a pas été effectuée.

### 3. Territorialité

---

- Les **Biens immobiliers** sont garantis à l'adresse de l'immeuble indiquée aux **Dispositions Particulières** et située en France métropolitaine (hors Corse, départements et régions d'outre-mer et collectivités d'outre-mer).
- Sont également garanties les **Garages** situés dans un rayon de 15 km autour du logement assuré ou la commune du logement assuré.
- En Responsabilité Civile, l'assuré est couvert dans le monde entier.

## 4. Définitions

**A dire d'expert :** Évaluation par un expert compétent dans le domaine concerné. L'évaluation repose sur la valeur du bien au jour du **Sinistre**, cette valeur ne pouvant dépasser la valeur du bien au jour de l'achat.

**Accident :** Tout événement soudain, involontaire et imprévu, extérieur à la victime ou au bien endommagé et pouvant être la cause des **Dommmages matériels** et/ou **Corporels** et/ou **Immatériels**.

**Animaux domestiques :** Chien, chat, oiseau, petit rongeur, appartenant à l'assuré.

**LES NOUVEAUX ANIMAUX DOMESTIQUES (« NAC ») N'ENTRENT PAS DANS LE CHAMP D'APPLICATION DE LA PRÉSENTE DÉFINITION.**

**Appareil à effet d'eau :** Tout récipient auquel il a été rajouté un élément quelconque ayant pour but de permettre certaines opérations telles que l'arrivée d'eau, son évacuation, son chauffage, son épuration, son aération, créant ainsi un certain mouvement d'eau, même s'il n'est pas continu (exemples: une machine à laver, un lavabo).

**Assistance bénévole :** Acte par lequel une personne s'engage librement pour mener une action non salariée et non rémunérée dans l'intérêt d'autrui, en dehors de son temps professionnel.

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

**Avenant :** Document contractuel modifiant les **Dispositions Particulières**.

**Avis d'échéance :** Document par lequel **Vous** êtes informé du montant de votre **Prime** lors du renouvellement annuel du contrat et de la date à laquelle elle doit être payée.

**Bien immeuble par destination :** Aménagements, équipements et installations fixés au sol, au mur, au plafond et à la toiture et qui ne peuvent être détachés sans être détériorés ou sans détériorer le **Bien immobilier**. Les équipements et installations de chauffage, de production d'eau chaude, d'énergie et sanitaire sont notamment considérés comme des biens immeubles par destination.

**Bien immobilier :** Appartement ou maison individuelle, **Garage**, **Dépendance** construite en dur et clôture de toute nature (sauf végétale) **Vous** appartenant ainsi que tous les aménagements et les installations qui ne peuvent être détachés sans être détériorés ou sans

détériorer le logement assuré. Si **Vous** êtes propriétaire d'un appartement, il s'agit également de la quote-part des **Parties communes** de l'immeuble **Vous** appartenant.

**Bien mobilier :** Meuble et objet à usage non professionnel, situés à l'intérieur des **Biens immobiliers** assurés, **Vous** appartenant ainsi qu'à toute autre personne résidant de façon permanente avec **Vous**.

**Bris :** Casse, rupture partielle ou totale.

**Cheminée à foyer fermé :** Cheminée disposant d'un dispositif de type insert et d'une porte posés par un professionnel qualifié. La pose du dispositif doit respecter les règles de l'art et les Documents Techniques Unifiés (DTU) en vigueur au moment de la pose.

**Cheminée à foyer ouvert :** Cheminée ne disposant pas d'insert ni de porte.

**Collatéraux :** Parents d'une personne ayant la qualité d'assuré et qui ne font pas partie des individus appartenant à la ligne directe de cette dernière : les frères et sœurs, les oncles et tantes et leurs descendants, cousins et cousines.

**Conjoint :**

- Époux ou épouse non séparé(e) de corps ou de fait,
- Partenaire non séparé de fait en cas de vie commune à caractère conjugal,
- Partenaire non séparé de fait dans le cadre du Pacte Civil de Solidarité.

**Déchéance :** En cas de non-respect des obligations auxquelles **Vous** êtes tenu par le contrat pour un **Sinistre** donné et notamment en cas de fausse déclaration intentionnelle sur les circonstances ou les conséquences d'un événement susceptible de mettre en œuvre les garanties du contrat :  
Perte du droit à garantie et remboursement à L'olivier Assurance de l'indemnité d'assurance réglée à un **Tiers**.

**Dépendances :** Une **Dépendance** est un **Bien immobilier** remplissant toutes les conditions suivantes :

- clos et couvert, construit en matériaux durs et ancré au sol ;
- à usage autre que d'habitation (un abri de jardin, un atelier, etc.) ;
- n'étant pas destiné à un usage professionnel ou agricole ;
- sous toiture distincte du lieu d'habitation ou non ;

- n'étant situé ni au-dessus ni au-dessous des pièces d'habitation.

A noter : les combles (ou grenier) et les sous-sol (caves) qui ne sont pas aménagés ne sont pas des **Dépendances**.

Les hangars, **Garages**, corps de ferme et granges sont exclus de la présente définition.

La surface développée des **Dépendances** ne doit pas dépasser cent (100) mètres carrés et doit être située à la même adresse que le logement assuré.

Une imprécision de 10 % est tolérée pour le calcul de cette surface.

**Dispositions Particulières** : Document contractuel, réalisé en fonction de vos déclarations et signé par **Vous**, par lequel **Vous** formalisez votre accord sur les engagements contractuels et notamment attestez l'exactitude des informations fournies pour la souscription de votre contrat qui précise les caractéristiques du logement, les garanties que **Vous** avez souscrites, ainsi que l'indication du montant annuel de la **Prime** et des **Franchises**.

**Domicile** : Le lieu de résidence principal et habituel de l'assuré en France métropolitaine (hors Corse, départements et régions d'outre-mer, et collectivités d'outre-mer) désigné aux **Dispositions Particulières** du contrat en vigueur.

**Domage corporel** : Toute Atteinte à l'Intégrité Physique et Psychique (« AIPP ») des personnes.

**Domage immatériel** : Tout dommage autre que corporel ou matériel tel que la privation de jouissance d'un

droit, interruption d'un service rendu par une personne ou par un bien, ou perte d'un bénéfice entraîné directement par la survenance de **Domages corporels** ou **matériels** garantis.

La **Perte d'usage** et la **Perte de loyer** sont notamment considérés comme des dommages immatériels.

**Domage matériel** : Toute détérioration ou disparition d'un bien ainsi que toute blessure subie par un **Animal domestique**.

**Echéance principale** : La date indiquée sous ce nom aux **Dispositions Particulières**.

Elle détermine le point de départ d'une période annuelle d'assurance, et le moment de l'établissement de votre **Prime**.

**Effraction** : Il s'agit du forçage, de la dégradation ou de la destruction volontaire de tout dispositif de fermeture des accès ou d'éléments clos et couverts des **Biens immobiliers** assurés.

**Entretien régulier** : Entretien, réparation des biens assurés, remplacement des installations courantes, des joints d'étanchéité aux pourtours des installations sanitaires et des carrelages, nettoyage des bondes et siphons des appareils sanitaires, des chéneaux et gouttières, entretien des rives, faîtages solins et

entourages de cheminées, entretien des étanchéités des ouvertures et joints entre ouvertures et maçonneries et des enduits de façades, le tout dans le respect des préconisations constructeur, des normes techniques en vigueur, du rapport d'un expert en cas de précédent événement. Plus spécifiquement, **Vous** devez effectuer les réparations ou les travaux suivants au titre de l'**Entretien régulier** :

- si **Vous** êtes locataire : l'ensemble des réparations locatives visées au décret 87-712 du 26 août 1987 relatif aux réparations locatives à la charge du locataire,
- si **Vous** êtes propriétaire : toute mesure de mise en sécurité et de mise aux normes du logement, ainsi que l'ensemble des travaux nécessaires pour que le logement réponde aux exigences de la définition de logement décent telle que visée par le décret n° 2002-120 du 30 janvier 2002 relatif aux caractéristiques du logement décent pris pour l'application de l'article 187 de la loi n° 2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbains.

**État alcoolique** : État d'imprégnation alcoolique caractérisé par un taux d'alcool dans le sang ou dans l'air expiré égal ou supérieur à celui fixé par le Code de la route ou à celui légalement admis dans le pays où a eu lieu le **Sinistre**.

**État d'ivresse manifeste** : Observation faite par un agent verbalisateur du comportement de l'assuré qui estime qu'il présente des signes extérieurs et des troubles du comportement symptomatiques d'une forte imprégnation alcoolique.

**Explosion** : Action subite ou violente de la pression ou de la dépression de gaz ou de vapeur.

**Fait générateur** : Événement accidentel qui est à l'origine de la survenance d'un **Sinistre** susceptible de déclencher une garantie.

**Franchise** : Somme laissée à la charge de l'assuré lorsque le **Sinistre** se réalise. Elle est déduite du montant de l'indemnité ou elle **Vous** est réclamée si **Nous** avons indemnisé un **Tiers**. Le montant de la **Franchise** est précisé aux **Dispositions Particulières** du contrat.

**Garage** : Bâtiment servant principalement au stationnement d'un véhicule. Il peut être situé à la même adresse que le logement assuré ou à une autre adresse dans un rayon de 15 km de la commune du logement assuré.

**Hors d'usage** : Bien de quelque nature que ce soit qui ne peut plus servir ou fonctionner.

**Incendie** : Combustion avec flamme en dehors d'un foyer normal

**Inoccupation** : Période pendant laquelle le bien assuré est laissé vacant. Le passage intermittent de l'assuré ou



d'une personne autorisée n'interrompt pas cette période d'**Inoccupation**. La période d'**Inoccupation** cesse à partir de trois jours d'occupation continue.

**Litige** : Situation conflictuelle entre l'assuré et un **Tiers**.

**Nuisibles** : Insecte ou autre animal indésirable et destructeur classé en tant que nuisible par le Ministère chargé de la chasse.

**Nullité** : Le contrat d'assurance est nul en cas de réticence ou de fausse déclaration intentionnelle de la part de l'assuré, quand celles-ci changent l'objet du risque ou l'aggrave, même si le risque omis ou dénaturé par l'assuré a été sans influence sur le **Sinistre**. Les **Primes** payées demeurent alors acquises à L'olivier Assurance, qui a le droit de réclamer le paiement de toutes les **Primes** échues à titre de dommages et intérêts et pour le remboursement des **Sinistres**. Par ailleurs, L'olivier Assurance peut demander à l'**Assuré** de rembourser toutes les indemnités versées pour les **Sinistres** antérieurs.

**Objets de valeur** : Sont considérés comme **Objets de valeur** :

- Les objets en métal précieux massif : platine, or, argent et vermeil d'une valeur unitaire supérieure à 500 € au moment du **Sinistre**,
- Les bijoux, les pierres précieuses et les perles d'une valeur unitaire supérieure à 500 € au moment du **Sinistre**.
- Les statues, peintures, tapis, tapisseries, livres, fourrures, pendules, horloges, montres (hors smartwatch), objets en cristal ou en pâte de verre, objet en ivoire d'une valeur unitaire supérieure à 2 500 € au moment du **Sinistre**,
- Les ensembles et les collections dont la valeur globale au jour de la survenance d'un **Sinistre** est supérieure à 2 500 €,
- Tout autre objet mobilier d'une valeur unitaire supérieure à 5 000 €.

**Parties communes** : Parties des **Biens immobiliers**, **Dépendances** et **Garages** affectées à l'usage ou à l'utilité de tous les occupants ou plusieurs d'entre eux.

**Panne** : Dommage sur un appareil électrique consécutif à un défaut interne nuisant à son bon fonctionnement général.

#### **Parties privatives**

Parties des **Biens immobiliers**, **Dépendances** et **Garages** réservées à l'usage exclusif d'une personne physique.

#### **Perte de loyers (Pour propriétaires non occupants)**

Indemnité allouée à un propriétaire non occupant en compensation du temps pendant lequel il lui a été impossible de donner le logement en location. Cette indemnité est évaluée **A dire d'expert** en fonction de la durée d'**Inoccupation** des locaux et de la valeur locative au regard du marché local.

#### **Perte d'usage** (Pour les propriétaires occupants d'une **Résidence principale** et les locataires)

Indemnité allouée à l'occupant propriétaire ou non en compensation du temps pendant lequel il lui a été impossible d'occuper les locaux. Cette indemnité est déterminée **A dire d'expert** en fonction de la durée d'**Inoccupation** des locaux et de la valeur locative au regard du marché local.

#### **Pièces principales**

Toutes les pièces de vie de plus de 9m<sup>2</sup> (de surface au sol) même non meublées (une imprécision de 10 % est tolérée pour le calcul de cette surface).

Ne sont pas comptabilisées comme **Pièces principales** :

- la cuisine, l'arrière-cuisine, le cellier,
- la salle de bain, le cabinet de toilette, la salle d'eau, les WC,
- le couloir, la buanderie, la chaufferie,
- la cave, le grenier, les combles, le sous-sol, le **Garage**, la mezzanine, les **Dépendances**.

Cas particuliers à compter comme **Pièces principales** :

- la cuisine ouverte sur la salle à manger ou salon.
- la cave, le grenier, les combles, le sous-sol, le **Garage**, la mezzanine, les **Dépendances**, lorsque ces pièces font plus de 9m<sup>2</sup> (de surface au sol) et sont aménagées en pièces de vie.

#### **Plafond de garantie**

Un **Plafond de garantie** est la somme maximale d'indemnisation prévue au contrat d'assurance ou une disposition légale.

#### **Préjudice écologique**

Atteinte non négligeable aux éléments, aux fonctions des écosystèmes ou aux bénéfices collectifs tirés par l'homme de l'environnement. Le **Préjudice écologique** constitue un dommage distinct du **Dommage corporel**, du **Dommage matériel** et du **Dommage immatériel**.

**Prescription** : Période au-delà de laquelle une demande n'est plus recevable.

**Prime** : Somme payée par **Vous** en contrepartie des garanties de votre contrat d'assurance L'olivier Assurance.

**Recherche de fuite** : La **Recherche de fuite** est constituée des investigations, destructives ou non, rendues nécessaires pour localiser et identifier l'origine d'un **Sinistre** de dégâts des eaux.

Elle comprend les frais de remise en état des **Biens immobiliers** endommagés consécutivement à cette **Recherche de fuite**.

Elle ne comprend jamais la réparation de la cause du **Sinistre** de dégâts des eaux.

**Reprise en sous œuvre :** Tous travaux de nature à assurer la confortation du **Bien immobilier** via une intervention sur les sols (par exemple : injections de résines, coulis de ciment, coulis minéral, etc.) et/ou toute création d'ouvrage de fondation (par exemple : longrines, puits, massifs, pieux, micropieux, etc.).

**Résidence principale :** Il s'agit des locaux d'habitation de votre **Domicile** habituel (lieu de résidence fiscale).

**Résidence secondaire :** Logement dans lequel **Vous** résidez occasionnellement, par opposition à la **Résidence principale**.

**Résiliation :** Fin de la couverture de votre contrat L'olivier Assurance à une date précise.

**Sinistre :** Il s'agit de la réalisation d'un événement aléatoire susceptible de mettre en oeuvre une garantie du contrat.

**Stupéfiants :** Plantes, substances ou préparations visées à l'article L. 5132-7 du Code de la santé publique et listées par l'arrêté du 22 février 1990 modifié fixant la liste des substances classées comme **Stupéfiants**.

**Supports informatiques :** Ensemble des dispositifs capables de stocker, traiter ou transmettre des informations et/ou données.

**Surface habitable du logement :** C'est la superficie développée (l'épaisseur des murs n'est pas prise en compte) de tous les niveaux habitables. Une imprécision de 10 % est tolérée pour le calcul de cette surface. La **Véranda** n'entre pas non plus dans le calcul de la surface habitable.

**Tiers :** Toute personne physique ou morale qui n'a pas la qualité d'assuré. Il s'agit de tout autre personne que :

- **Vous-même**, votre **Conjoint** ou toute personne résidant de manière permanente ou temporaire dans votre foyer,
- Vos ascendants ou descendants et ceux de votre **Conjoint**,

- Vos préposés en service (employés de maison, gardien, etc.).

**Urgence vitale :** Situation dans laquelle la vie (ou l'intégrité physique) de l'assuré est en danger et nécessite l'intervention des services de secours.

**Usure :** Détérioration progressive d'une pièce, du matériel ou d'un élément quelconque du fait de l'usage qui en est fait. On entend par pièces d'**Usure**, les parties interchangeables qui se détériorent lors du fonctionnement ou qui ne peuvent plus être utilisées dans l'état où elles se trouvent après usage et qui nécessitent un remplacement périodique.

**Valeur d'achat :** Prix payé pour l'achat d'un **Bien mobilier**, comme par exemple, un canapé, un téléviseur, un ordinateur, attesté par l'original de la facture d'achat nominative et acquittée, délivrée lors de l'achat spécifiant précisément la date et la valeur payée et les éventuelles réductions commerciales.

**Valeur de reconstruction à neuf :** Valeur qui correspond au prix habituellement pratiqué au jour du **Sinistre**, pour un **Bien immobilier** identique ou équivalent au **Bien immobilier** détruit.

**Valeur vénale :** Valeur qui correspond à la valeur de vente, au jour du **Sinistre**, du **Bien immobilier** majorée des frais engagés pour la démolition, le déblai et le désamiantage, diminuée de la valeur de vente du terrain.

**Vandalisme :** Dommages causés avec la volonté de détériorer ou détruire le **Bien immobilier** assuré et/ou les **Biens mobiliers** assurés.

**Véranda :** Se définit comme une construction en produits verriers et/ou matières plastiques remplissant les mêmes fonctions, dont l'ossature est en bois ou en métal et qui est adossée aux **Biens immobiliers** assurés.

**Vétusté :** Il s'agit de la dépréciation de la valeur d'un **Bien mobilier** ou d'un **Bien immobilier** causée par le temps, l'usage, le progrès technique ou les conditions d'entretien.

## 5. Les différentes formules de garantie

Garanties	Propriétaire Occupant Ou Locataire		Propriétaire Non Occupant
	Formule Essentiel	Formule Confort	
Incendie et risques assimilés	✓	✓	✓
Dégâts des eaux et gel	✓	✓	✓
Evénements climatiques	✓	✓	✓
Catastrophes naturelles	✓	✓	✓
Catastrophes technologiques	✓	✓	✓
Attentat et acte de terrorisme	✓	✓	✓
Responsabilité Civile	✓	✓	✓
Défense pénale et recours	✓	✓	✓
Frais complémentaires	✓	✓	✓
Assistance	✓	✓	✓
Vol	-	✓	✓
Vandalisme	-	✓	✓
Bris de glaces	-	✓	✓
Dommages électriques	-	✓	-
Dommages aux piscines	-	✓	✓

## 6. Les garanties de dommages aux biens

### 6.1 Incendie et événements assimilés

L'évaluation des dommages et l'indemnisation en cas de mise en œuvre de la garantie se font selon les modalités et limites énoncées dans la section « Modalités d'indemnisation » (page 37) des présentes **Dispositions Générales**.

### CE CONTRAT COUVRE :

Les **Dommmages matériels** accidentels causés directement au logement et aux biens assurés par :

- Un **Incendie**,
- Une **Explosion** et une implosion,
- Un **Incendie** ayant été provoqué par la chute directe de la foudre,
- La fumée consécutive à un **Incendie** garanti.

### CE CONTRAT COUVRE EGALEMENT :

Cette garantie prend également en charge les dommages électriques ou électroniques provoqués par la foudre ou l'action de l'électricité (court-circuit, surtension, changements de tensions imprévisibles et fortuits) subis par les appareils électriques qualifiés de **Biens Immeubles** par destination intérieurs et extérieurs (les appareils situés à l'extérieur doivent avoir été conçu à cet effet).

Les **Dommmages matériels** subis par les biens et le logement assurés qui résultent directement :

- Du choc avec un véhicule terrestre dont le conducteur n'est ni **Vous**, ni toute personne ayant la qualité d'assuré au titre du contrat, ni une personne dont **Vous** êtes civilement responsable, et dont a été identifié le numéro d'immatriculation ou le propriétaire du véhicule,
- De la chute de tout ou partie d'un appareil aérien ou spatial ou d'objets tombant de l'espace comme une météorite, un satellite,
- Du franchissement du mur du son par un avion.

En cas d'**Incendie** ou Evénement assimilé, les dommages causés par l'intervention des secours, les frais de déblais et démolition sont pris en charge.

### **Nos recommandations :**

- **Vous** devez **Vous** assurer de l'installation d'un détecteur avertisseur autonome de fumée en état de marche dans votre logement.
- **Vous** devez veiller à ce que votre compteur électrique soit aux normes en vigueur,
- **Vous** devez respecter la date prescrite par le fabricant pour le changement des tuyaux souples de gaz.

### L'olivier Assurance Vous informe sur les mesures de prévention que Vous devez respecter :

Dans les secteurs fortement exposés aux **incendies** de forêts, **Vous** devez procéder au débroussaillage de votre terrain afin d'éviter que sa forte densité de végétation ne participe à la propagation de l'**Incendie**, conformément aux obligations qui **Vous** incombent au titre des articles L. 322-1 à L. 322-9 du Code Forestier.

En cas d'installation d'un insert, d'une **Cheminée à foyer ouvert** ou fermé ou d'un poêle, un professionnel doit être choisi afin de **Vous** assurer la meilleure sécurité.

**Vous** devez procéder au moins une fois par an au ramonage des conduits de cheminée, de poêles à bois ou à granulés, d'inserts et de chaudière par un professionnel conformément au règlement sanitaire départemental de votre lieu d'habitation. L'opération doit être réalisée par un ramoneur professionnel qualifié. Cette opération inclut le ramonage du conduit d'évacuation.

En cas d'**Incendie**, le certificat **Vous** sera demandé. **Vous** ne devez pas obstruer les grilles d'aération en particulier dans les pièces où sont installés chaudière, poêles et chauffe-eau.

En cas de **Sinistre** provoqué ou aggravé par l'inobservation des précautions à prendre, explicitées ci-dessus, et sauf cas de force majeure, l'indemnité due en cas d'**Incendie** et événements assimilés, sera réduite de 50%. Cette réduction de l'indemnité ne s'applique que s'il existe un lien de causalité entre le **Sinistre** et le non-respect de la mesure de prévention.

### **CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS ET EST EXCLU DE LA PRESENTE GARANTIE :**

- Les exclusions communes à toutes les garanties (page 10),
- Les dommages causés par la foudre ou par l'action de l'électricité aux appareils
- Électriques qui ne sont pas qualifiés de **Biens Immeubles Par Destination** (sauf si la garantie « dommages électriques » est souscrite et figure sur vos **Dispositions Particulières** ou le dernier avenant venu les modifier),
- Les brûlures provoquées par les cigarettes ou pipes de fumeurs,
- Les dommages causés par la seule action de la chaleur ou d'une substance
- Incandescente, s'il n'y a eu ni combustion avec flammes, ni embrasement,
- Les brûlures provoquées par des escarbilles (résidu qui s'échappe d'un foyer) en provenance d'une cheminée ou les étincelles lors de travaux par points chauds,
- Les dommages causés au contenu des congélateurs, réfrigérateurs

En cas de choc, sont exclus :

- Les dommages causés par les véhicules terrestres appartenant ou conduits par **Vous**, toute personne assurée au titre du contrat, ou par une personne dont **Vous** êtes civilement responsable.

## **6.2 Dégâts des eaux et gel**

L'évaluation des dommages et l'indemnisation en cas de mise en œuvre de la garantie se font selon les modalités et limites visées dans la section « Modalités d'indemnisation » (page 37) des présentes **Dispositions Générales**.

### **CE CONTRAT COUVRE :**

Les **Dommages matériels** causés aux biens assurés par l'eau à l'intérieur du logement assuré et ses **Dépendances**, provenant :

- d'une fuite, d'une rupture, d'un engorgement ou d'un débordement accidentel :
  - d'une canalisation non souterraine et intérieure, ne nécessitant pas de travaux de terrassement,
  - des installations de chauffage central et de chaudières,
  - des **Appareils à effet d'eau**,
  - des chéneaux (conduits longeant le bas du toit, chargés de recueillir l'eau) et des gouttières,
- d'un engorgement et d'un refoulement des égouts et des canalisations souterraines, dans la mesure où ces événements n'ont pas fait l'objet d'un arrêté de catastrophes naturelles,
- de l'infiltration de l'eau, de la pluie, de la neige ou de la grêle se produisant au travers de la toiture, d'un ciel vitré, d'un balcon couvrant ou d'une terrasse couvrante,
- de l'infiltration par les joints d'étanchéité au pourtour des installations sanitaires ainsi qu'au travers des carrelages.

L'action du gel sur les installations hydrauliques intérieures y compris le chauffage central, les chaudières et les **Appareils à effet d'eau**.

En cas de **Sinistre** garanti, les dommages causés par l'intervention des secours, les frais de déblais et démolition sont pris en charge.

### **CE CONTRAT COUVRE EGALEMENT :**

Les frais de la **Recherche de fuite** à l'intérieur des bâtiments assurés, consécutive à un événement garanti et occasionnant des dommages.



## Nos recommandations :

- Pensez à vérifier régulièrement vos gouttières et chéneaux (vérifier l'étanchéité, ôter la mousse, remplacer les tuiles ou ardoises abîmées, nettoyer les gouttières obstruées). Il est recommandé de confier ce travail à un couvreur professionnel.
- Lors du fonctionnement d'un **Appareil à effet d'eau**, assurez-**Vous** que les alimentations et évacuations sont bien positionnés et solidement fixés.
- Vérifiez également régulièrement les joints d'étanchéité des installations sanitaires.
- En cas de fuite, coupez l'arrivée d'eau et appelez un plombier.

### L'olivier Assurance Vous informe sur les mesures de prévention que Vous devez respecter :

Pour réduire le risque de survenance d'un dégât des eaux, **Vous** devez effectuer l'**Entretien régulier** de vos installations, chéneaux et gouttières. Par ailleurs, **Vous Vous** engagez à prendre les précautions suivantes :

- Respecter les normes et réglementations en vigueur,
- Procéder aux réparations indispensables,
- En période d'hiver, vidanger vos installations de chauffage central et de distribution d'eau, si elles ne sont pas en service plus de 48 heures ou si elles sont dépourvues de liquide antigel. Sinon, **Vous** pouvez aussi laisser les locaux chauffés pour maintenir une température supérieure à 5 degrés,
- Pendant les grands froids (température extérieure se maintenant pendant 24 heures au-dessous de 0 degré), excepté si les locaux sont chauffés : interrompre la distribution d'eau par la fermeture du robinet principal et vidanger les conduites, les réservoirs, les ballons d'eau chaude et les chaudières non pourvus d'antigel.

En cas de **Sinistre** provoqué ou aggravé par l'inobservation des précautions à prendre, explicitées ci-dessus, et sauf cas de force majeure, l'indemnité due en cas de **Sinistre** garanti, sera réduite de 50%. Cette réduction de l'indemnité ne s'applique que s'il existe un lien de causalité entre le **Sinistre** et le non-respect de la mesure de prévention.

### CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS ET EST EXCLU DE LA PRESENTE GARANTIE :

- Les exclusions communes à toutes les garanties (page 10),
- Les dommages provenant d'entrée d'eau ou d'infiltration au travers des ouvertures (portes, fenêtres, baies) fermées ou non,
- Les dommages provoqués par des liquides autres que l'eau,
- Les frais de réparation de la fuite ou des biens à l'origine du **sinistre**,
- Les infiltrations d'eau au travers des balcons non couvrants, des murs extérieurs et façades ainsi que les ouvertures fermées ou non,
- Les dégâts dus à l'humidité, aux moisissures, aux champignons, aux insectes xylophages, 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 du manque manifeste d'un entretien régulier,
- La rupture, les débordements des piscines démontables ou gonflables,
- Les dommages causés par les fuites sur les canalisations au-delà de l'aplomb des murs des bâtiments assurés,
- Le coût de l'eau perdue et la surconsommation d'eau,
- Les réparations aux appareils à effet d'eau ainsi qu'aux flexibles d'alimentation ou d'évacuation de ces appareils lorsqu'ils sont à l'origine du dégât des eaux,
- Les dommages provenant d'installations de fortune ou précaires situées dans le logement assuré et non réalisées dans les règles de l'art,
- Les dommages causés aux logements en cours de construction non entièrement clos et couverts et à leur contenu,
- Les frais de réparation et de recherche de fuite sur les parties communes,
- Les frais de recherche de fuite à l'extérieur du logement assuré et sur les toitures,
- Les dommages résultant de remontée par capillarité, l'humidité des locaux, la condensation, la buée, la porosité,
- Les frais de dégorgement des conduites, robinets, ou appareils à effet d'eau,
- Les frais de dégellement ou de déblaiement de la neige ou de la glace.

## 6.3 Événements climatiques

L'évaluation des dommages et l'indemnisation en cas de mise en œuvre de la garantie se font selon les modalités et limites visées dans la section « Modalités d'indemnisation » (page 37) des présentes **Dispositions Générales**.

### CE CONTRAT COUVRE :

Les **Dommages matériels** directs subis par le logement assuré ou les biens assurés, suite aux événements suivants :

- Les effets de la tempête, de l'ouragan ou du cyclone (article L. 122-7 du Code des assurances),
- La grêle,
- Le poids de la neige provenant des toitures,
- Les avalanches,
- Les éruptions volcaniques,
- Les tremblements de terre,
- Les glissements de terrain,
- L'inondation du logement assuré à la suite de la montée des eaux, des débordements de cours d'eau ou d'étendues d'eau naturels ou artificiels, des remontées de nappes phréatiques, des eaux de ruissellements, des coulées de boues provoquées par l'excès de pluie,
- Le choc d'objets projetés ou renversés par un des événements ci-dessus,
- Les infiltrations d'eau pénétrant dans les **Biens immobiliers** assurés à la suite d'un des événements cités ci-dessus survenues dans les 48h suivant la destruction (partielle ou totale) des **Biens immobiliers** assurés.

Ces phénomènes ne sont assurés que s'ils sont d'une intensité telle qu'ils détruisent ou endommagent plusieurs bâtiments de bonne construction dans la municipalité ou dans les municipalités voisines où qu'ils sont de notoriété publique (parution dans les médias).

Si, toutefois, de tels faits ne peuvent être établis, **Nous** acceptons comme preuve un certificat de la station météorologique nationale la plus proche indiquant qu'au moment de l'incident, le phénomène destructeur avait une intensité exceptionnelle (vitesse du vent supérieure à 100 km/h) dans la région du bâtiment endommagé. La fourniture de cette attestation est à la charge de l'assuré.

En cas de **Sinistre** garanti, les dommages causés par l'intervention des secours, les frais de déblais et démolition sont pris en charge.

#### **CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS ET EST EXCLU DE LA PRESENTE GARANTIE :**

- Les exclusions communes à toutes les garanties (page 10),
- Les dommages causés aux biens assurés si l'événement climatique exceptionnel fait l'objet d'un arrêté ministériel déclarant l'état de catastrophe naturelle (dans ce cas, la garantie « catastrophes naturelles » s'appliquera),
- Les **Biens Immobiliers** non scellés dans des dés de maçonnerie, dalles bétons ou non fixés par des ferrures d'ancrage boulonnées et tirefonnées,
- Les stores, les volets mobiles, les vitrages, les antennes de radio et de télévision, les antennes paraboliques, les fils aériens et leurs supports, toutes installations extérieures mobiles, si leur détérioration n'est pas accompagnée d'une destruction totale ou partielle des **Biens Immobiliers** assurés,
- Les glissements de terrain consécutifs à l'effondrement d'anciennes carrières ou galeries,
- Les affaissements de terrain et les changements de niveau de terrain consécutifs à la sécheresse et/ou à la réhydratation des sols (ces événements relèvent de la garantie « catastrophes naturelle »),
- Les dommages causés aux **Biens Immobiliers** non entièrement clos et couverts ainsi qu'à leur contenu.

## **6.4 Catastrophes naturelles**

(Loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 - Loi n° 2004-811 du 13 août 2004)

L'évaluation des dommages et l'indemnisation en cas de mise en œuvre de la garantie se font selon les modalités et limites visées dans la section « Modalités d'indemnisation » des présentes **Dispositions Générales**.

#### **CE CONTRAT COUVRE :**

Cette garantie indemnise les **Dommages matériels** directs causés au logement assuré par l'intensité anormale d'un agent naturel comme, par exemple, une tempête, un raz-de-marée, un tremblement de terre, un tsunami, une coulée de boue, un mouvement de terrain ou une éruption volcanique.

#### **CE CONTRAT COUVRE EGALEMENT :**

- Les frais de démolition, déblaiement, pompage et désinfection justifiés.
- Les pertes d'usage ou pertes de loyers **A dire d'expert** justifiées par la présentation des quittances de loyer du logement temporaire ou le dépôt du préavis de l'occupant du logement dans le cas où **Vous** auriez la qualité de propriétaire non-occupant.
- Les frais d'études géotechniques nécessaires pour la remise en état des constructions.

En « Catastrophe Naturelle Sécheresse », la prise en charge des frais de maîtrise d'œuvre et/ou d'architecte et/ou de bureaux d'études (« BET ») est subordonnée à la validation de notre expert justifiant de leur caractère obligatoire au

regard des dispositions du Code de l'urbanisme ou de la technicité particulière des travaux envisagés si ces frais concourent à la pérennité de l'ouvrage.

Cette garantie légale, visée à l'article L. 125-1 et suivants du Code des assurances, est mise en œuvre dès la publication au Journal Officiel de la République Française de l'arrêté interministériel constatant l'état de catastrophe naturelle sur le lieu où est survenu le dommage.

Le montant de la **Franchise** restant à votre charge est fixé lors de la publication de cet arrêté interministériel. À titre indicatif, le montant en vigueur est indiqué dans vos **Dispositions Particulières**.

En cas de mise en œuvre de la garantie « Catastrophes naturelles », la **Reprise en sous œuvre** est indemnisée sur présentation des factures.

En cas de désaccord entre **Vous** et **Nous** sur le caractère déterminant de l'événement naturel dans la survenance de vos dommages, il **Vous** revient d'en faire la démonstration.

#### **CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS ET EST EXCLU DE LA PRESENTE GARANTIE :**

- Les exclusions communes à toutes les garanties (page 10),
- Les dommages causés aux **Biens Immobiliers** non entièrement clos et couverts et à leur contenu,
- Les travaux d'aménagement complémentaires destinés à pérenniser les travaux de **Reprise En Sous Œuvre** dans le temps (création de réseaux de collecte et évacuation des eaux pluviales, trottoirs et géomembranes, drainage du terrain, abattage des arbres et des haies).
- Les dommages causés aux biens assurés lorsque les mesures prescrites un plan de prévention des risques naturels (« ppm ») n'ont pas été prises dans le délai fixé pour leur mise en œuvre. Ce délai est de 5 ans maximum. Il peut être réduit en cas d'urgence par les autorités compétentes.

## **6.5 Catastrophes technologiques**

(Loi n° 2003-699 du 30 juillet 2003)

#### **CE CONTRAT COUVRE :**

Les dommages aux biens assurés résultant d'une catastrophe technologique conformément aux articles L128-1 et suivants du Code des assurances. L'état de catastrophe technologique doit être confirmé par un arrêté interministériel publié au Journal officiel. Aucune **Franchise** ne sera appliquée sur la mise en oeuvre de cette garantie.

## **6.6 Attentat et actes de terrorisme.**

#### **CE CONTRAT COUVRE :**

Les **Dommages matériels** directs aux biens assurés résultant d'une attaque ou d'un acte terroriste au sens des articles 421-1 et 421-2 du Code pénal.

#### **CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS ET EST EXCLU DE LA PRESENTE GARANTIE :**

- Les frais de confinement et de déblais conformément aux dispositions de l'article L. 126-2 du code des assurances.

## 6.7 Vol et tentative de vol (Formule Confort)

L'évaluation des dommages et l'indemnisation en cas de mise en œuvre de la garantie se font selon les modalités et limites visées dans la section « Modalités d'indemnisation » des présentes **Dispositions Générales**.

La mise en œuvre de cette garantie est subordonnée au dépôt de plainte effectué par **Vous** auprès de la police ou de la gendarmerie.

Seuls les **Biens mobiliers** et **immobiliers** y figurant seront susceptibles d'être indemnisés et doivent être justifiés en existence, valeur et propriété.

### CE CONTRAT COUVRE :

Cette garantie prend en charge les conséquences financières de la disparition, la destruction ou la détérioration des **Biens mobiliers** (y compris *les Objets de valeur*) résultant d'un vol ou d'une tentative de vol commis dans le logement assuré clos et couvert dont l'adresse est indiquée aux **Dispositions Particulières** de votre contrat, ou le dernier **Avenant** venu les modifier.

Cette garantie est étendue aux biens ayant la qualité de **Bien immeuble par destination**, qui sont:

- Soit détériorés ou volés à l'intérieur des **Biens immobiliers**,
- Soit détériorés ou volés à l'extérieur des **Biens immobiliers** (Ces biens situés à l'extérieur doivent avoir été conçus à cet effet),
- Soit détériorés pour faciliter le vol ou la tentative de vol (Volets, stores, par exemple).

Elle est mise en œuvre si le vol ou la tentative de vol sont commis dans le logement assuré dont l'adresse est indiquée aux **Dispositions Particulières** ou le dernier **Avenant** venu les modifier par :

- **Effraction** extérieure des locaux renfermant les biens assurés,
- Introduction clandestine, c'est-à-dire une entrée dans le logement assuré dans un but illicite et à votre insu alors que **Vous** y êtes présent,
- Utilisation d'une fausse qualité ou identité,
- Violence sur votre personne ou les personnes vivant habituellement avec **Vous**.

En cas de vol ou tentative de vol limité aux **Dépendances** et caves des immeubles collectifs, la **Franchise** figurant aux **Dispositions Particulières** du contrat sera doublée.

**Nous** couvrons les frais de fermeture d'urgence de vos ouvertures fracturées à titre de mesure conservatoire. Ils sont pris en charge dans la limite de l'évaluation réalisée par notre expert sur la base de la dépense que **Vous** avez réellement engagée.

### **Nos recommandations :**

- Pour les bijoux et **Objets de valeur**, **Nous Vous** conseillons de faire établir un état descriptif de ces biens par des professionnels qualifiés,
- En cas de perte ou de vol de vos clés, **Vous** devez remplacer immédiatement vos serrures dans les plus brefs délais. **Vous** pouvez contacter l'assistance au 01 41 85 87 28.



## L'olivier Assurance Vous informe sur les mesures de prévention que Vous devez respecter :

### En cas d'absence de moins de 24 heures, **Vous Vous** engagez à :

- Fermer à clé toutes les portes d'accès de votre logement assuré y compris les ouvertures de communication avec les locaux annexes,
- Vérifier que toutes les autres ouvertures (fenêtres, **Vérandas** ou toutes parties vitrées, lucarnes et soupiraux) sont correctement fermées.

### En cas d'absence de plus de 24 heures, **Vous Vous** engagez à :

- Respecter les mesures de prévention énumérées en cas d'absence de moins de 24 heures,
- Mettre en œuvre tous les moyens de fermeture et de protection existants dont sont munis les locaux, tels que les volets et les persiennes qui doivent être fermés, ou les éventuelles alarmes, qui doivent être mises en marche.

En cas de **Sinistre** provoqué ou aggravé par l'inobservation des précautions à prendre, explicitées ci-dessus, et sauf cas de force majeure, l'indemnité due en cas de **Sinistre** garanti, sera réduite de 50%. Cette réduction de l'indemnité ne s'applique que s'il existe un lien de causalité entre le **Sinistre** et le non-respect de la mesure de prévention.

### Les mesures de protection :

Dans votre intérêt et pour réduire le risque de vol et la tentative de vol, votre logement (habitation, **Dépendance**, cave et **Garage**) doit être équipé au minimum des protections détaillées ci-dessous.

Toutes les ouvertures donnant sur l'extérieur, y compris sur une **Véranda**, doivent être protégées contre le vol par AU MINIMUM les moyens suivants :

#### Pour tous les logements :

- Portes pleines obligatoires avec trois points d'ancrage ou deux points d'ancrage plus un verrou de sûreté,
- Pour les portes des locaux annexes, des caves et des **Dépendances**, un point de condamnation (serrure ou verrou de sûreté et non un cadenas) suffit.

Pour les fenêtres, portes-fenêtres, impostes ou autres parties vitrées (y compris celles des portes et hors **Véranda**) situées à moins de trois mètres du sol :

- Volets, persiennes ou barreaux métalliques espacés de 12 cm maximum, ornements métalliques,
- Produits verriers anti-**Effraction** (fenêtres ou portes-fenêtres spécifiques, par exemple).

En cas de **Sinistre** provoqué ou aggravé par la non conformité des moyens de protections explicitées ci-dessus, et sauf cas de force majeure, l'indemnité due en cas de **Sinistre** garanti, sera réduite de 50%. Cette réduction de l'indemnité ne s'applique que s'il existe un lien de causalité entre le **Sinistre** et la non-conformité des moyens de protection.

## **CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS ET EST EXCLU DE LA PRESENTE GARANTIE :**

- Les exclusions communes à toutes les garanties (page 10),
- Le vol subi à l'extérieur du logement assuré et de ses **Dépendances**,
- Les vols ou détériorations survenus dans les cas suivants :
- Clés laissées sur la porte, sous le paillason, dans la boîte aux lettres, ou tout autre cache extérieure à votre logement assuré,
- Absence de changement de serrures en cas de vol ou de perte de clés,
- Le vol ou la tentative de vol dans la cave, la **Dépendance** et le sous-sol sans communication directe, intérieure et privée avec le logement assuré qui ne seraient pas protégés par une porte pleine (sans claires-voies) munie d'un verrou ou d'une serrure de sûreté,
- Le mobilier se trouvant en plein air, dans les locaux communs et les balcons,
- Les éléments du **Bien Immobilier** pouvant être détachés sans détérioration du **Bien Immobilier**,
- Les vols ou les détériorations commis par les locataires ou sous-locataires, les membres de leur famille, les ex-membres de leurs familles ou le personnel de maison habitant avec eux,
- Les vols ou les détériorations commis par les propriétaires du logement assuré, les membres de leur famille, les ex-membres de leur famille ou leurs préposés,
- Les vols et les détériorations commis par l'ex-**Conjoint** ou la famille de l'ex-**Conjoint** de toute personne ayant la qualité d'assuré,
- Les **Objets De Valeur** situés dans la **Véranda**, le grenier, les combles, la cave, le **Garage** ou dans une **Dépendance**,
- Les **Objets De Valeur** situés dans votre **Résidence Principale** au-delà de 90 jours d'absence consécutifs,
- Les **Objets de Valeur** situés dans votre **Résidence Secondaire** lors des périodes d'inoccupation,
- Les vols ou les détériorations commis dans un local commun à usage collectif,
- Les vols des **Biens Mobiliers** commis dans les logements en cours de construction, de transformation ou de rénovation,
- Les vols des **Biens Immobiliers** et les détériorations commis aux **Biens Immobiliers** non entièrement clos et couverts et à leur contenu,
- Les frais de renouvellement des papiers d'identité,
- La destruction ou disparition de billets de banque, d'espèces, d'actions et de titres, de carnets de chèques, de cartes de crédit,
- La destruction ou disparition des collections numismatiques,
- L'**Effraction** ou la détérioration des boîtes à lettres ou tout autre boîtiers extérieurs.

## **6.8 Vandalisme (Formule Confort)**

L'évaluation des dommages et l'indemnisation en cas de mise en œuvre de la garantie se font selon les modalités et limites visées dans la section « Modalités d'indemnisation » des présentes **Dispositions Générales**.

La mise en œuvre de cette garantie est subordonnée au dépôt de plainte par effectué par **Vous** auprès de la police ou de la gendarmerie.

Seuls les **Biens mobiliers** et **immobiliers** y figurant seront susceptibles d'être indemnisés et doivent être justifiés en existence, valeur et propriété.

### CE CONTRAT COUVRE :

Cette garantie couvre tous les **Dommmages matériels** directs, autres que ceux déjà prévus par les garanties du présent contrat, causés aux biens assurés, lorsqu'ils résultent d'un acte de **Vandalisme**.

**Nous** couvrons les frais de fermeture d'urgence de vos ouvertures fracturées à titre de mesure conservatoire. Ils sont pris en charge dans la limite de l'évaluation réalisée par notre expert sur la base de la dépense que **Vous** avez réellement engagée.

### CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS ET EST EXCLU DE LA PRESENTE GARANTIE :

- Les exclusions communes à toutes les garanties (page 10),
- Les conséquences d'une occupation illicite du logement assuré (squat),
- Les dommages causés aux **Biens Immobiliers** non entièrement clos et couverts et à leur contenu,
- Les dommages causés par les membres de la famille de l'assuré et ses préposés,
- Les dommages causés par l'ex-conjoint ou la famille de l'ex-**Conjoint** de l'assuré,
- Les dommages causés par les occupants ou ex-occupants du logement assuré,
- Les dommages relevant d'un litige avec les propriétaires du logement assuré, les membres de leur famille, les ex-membres de leur famille ou leurs préposés,
- Le mobilier se trouvant en plein air, dans les locaux communs et les balcons,
- Les boîtes à lettres ou tout autres boîtiers extérieurs.

## 6.9 Dommages électriques (Formule Confort)

L'évaluation des dommages et l'indemnisation en cas de mise en œuvre de la garantie se font selon les modalités et limites visées dans la section « Modalités d'indemnisation » des présentes **Dispositions Générales**.

La mise en œuvre de cette garantie est subordonnée à l'existence d'un diagnostic justifiant l'origine du dysfonctionnement doit être fait auprès d'un réparateur professionnel.

### CE CONTRAT COUVRE :

Les **Dommmages matériels** provoqués par la foudre ou par l'action de l'électricité (court-circuit, surtension, changements de tensions imprévisibles et fortuits) causés aux appareils électriques ou électroniques de moins de 5 ans ayant la qualité de **Bien mobilier** se trouvant à l'intérieur du logement assuré.

### CE CONTRAT COUVRE EGALEMENT :

Les denrées alimentaires consécutives à un **Sinistre** "Dommages électriques" garanti, situées dans les congélateurs et frigidaires dans la limite 500 € par année d'assurance.

### **CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS ET EST EXCLU DE LA PRESENTE GARANTIE :**

- Les exclusions communes à toutes les garanties (page 10),
- Les **Dommmages Matériels** d'origine électrique causés aux appareils électriques ou électroniques survenus antérieurement à la prise d'effet du contrat d'assurance,
- Les **Pannes** subies par les appareils, dues à leur **Usure**, ou une utilisation non appropriée à leur destination,
- Les dommages causés aux fusibles, résistances chauffantes, lampes de toute nature et tubes électroniques,
- La perte, la destruction ou le remplacement de fichiers informatiques, logiciels et programmes,
- Les canalisations en amont du circuit électrique,
- Les appareils électriques de plus de 5 ans d'âge,
- Les **Dommmages Matériels** d'origine électrique causés aux appareils et installations qualifiés d'immeubles par destination (ces dommages sont pris en charge au titre de la garantie incendie et **Explosion**),
- Les dommages consécutifs à l'interruption de l'électricité du fait du non-paiement de votre facture d'électricité,
- Les dommages consécutifs à l'interruption de l'électricité préalablement annoncée par le fournisseur d'électricité ou enedis,
- Les dommages consécutifs à l'interruption de l'électricité du fait d'un mouvement social du personnel du fournisseur d'électricité ou enedis.

## **6.10 Bris de glace (Formule Confort)**

L'évaluation des dommages et l'indemnisation en cas de mise en œuvre de la garantie se font selon les modalités et limites visées dans la section « Modalités d'indemnisation » des présentes **Dispositions Générales**.

### **CE CONTRAT COUVRE :**

Cette garantie indemnise les conséquences du **Bris** accidentel de vitres, de produits verriers, des produits plastiques rigides remplissant les mêmes fonctions, fixés ou intégrés au logement assuré, comme par exemple :

- La porte, la fenêtre, la fenêtre de toit (exemples : velux, chien assis) qui constituent les éléments de fermeture du logement assuré,
- La **Véranda**, lorsqu'elle est stipulée sur vos **Dispositions Particulières** ou le dernier **Avenant** venu les modifier,
- La paroi du balcon et des marquises (auvent vitré placé au-dessus d'une porte d'entrée),
- La porte intérieure vitrée,
- La cabine de douche,
- Les inserts de cheminées,
- La partie vitrée du poêle à bois,
- La partie vitrée des appareils électroménagers.

### **CE CONTRAT COUVRE EGALEMENT :**

Les frais de fermeture temporaires de vos ouvertures suite à un **Bris** de glace. Ils sont pris en charge dans la limite de l'évaluation réalisée par notre expert sur la base de la dépense que Vous avez réellement engagée.

### **CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS ET EST EXCLU DE LA PRESENTE GARANTIE :**

- Les exclusions communes à toutes les garanties (page 10),
- Les glaces et vitres des **Biens Mobiliers**,
- Les meubles en verre (à l'exception de la partie vitrée du poêle à bois),
- Les miroirs fixés ou posés au mur,
- Les dommages subis sur les écrans des appareils audiovisuels, informatiques et téléphoniques,
- Les vitraux peints, les vitraux d'art ou les armoiries sur verre,
- Les objets en verrerie,
- Les dommages esthétiques notamment les rayures, ébréchures et écailllements, la détérioration des argentures ou peintures,
- Les dommages résultant de la **Vétusté** des enchâssements, des encadrements ou des soubassements,
- Les dommages survenant au cours de travaux de pose, dépose ou réfection de l'objet assuré et de son encadrement,
- Les aquariums,
- Les serres et abris de piscine
- Les dommages causés aux **Biens Immobiliers** non entièrement clos et couverts et à leur contenu,
- Les dommages causés aux appareils sanitaires,
- Les dommages causés aux capteurs et panneaux solaires,
- Les dommages causés par l'intervention des secours et/ou des forces de l'ordre,
- Les dommages causés à l'occasion d'un vol, d'une tentative de vol ou d'un acte de **Vandalisme**.

## **6.11 Intervention des secours en cas d'Urgence vitale**

L'évaluation des dommages et l'indemnisation en cas de mise en œuvre de la garantie se font selon les modalités et limites visées dans la section « Modalités d'indemnisation » des présentes **Dispositions Générales**.

La mise en œuvre de cette garantie est subordonnée à la fourniture par **Vous** de l'attestation d'intervention des services de secours.

### **CE CONTRAT COUVRE :**

Les **Dommages matériels** causés aux **Biens immobiliers** par l'intervention des services de secours (SAMU, Sapeurs-pompiers, Police ou Gendarmerie) et l'intervention d'un **Tiers** en cas d'**Urgence vitale**.

Notre intervention est limitée à 500 € sans application de **Franchise** par **Sinistre** dans les conditions et exclusions de la présente garantie et dans la limite d'un **Sinistre** par année d'assurance.

### **CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS ET EST EXCLU DE LA PRESENTE GARANTIE :**

- Les exclusions communes à toutes les garanties (page 10),
- Les **Dommages Matériels** relevant du champ d'application des autres garanties prévues par le présent contrat, tant dans leurs conditions de survenance que dans les conditions de prise en charge,
- Les dommages causés par la police ou la gendarmerie dans le cadre d'une perquisition du logement assuré ou d'une erreur de ces services.



## 7. Vos options répondant à vos besoins spécifiques

---

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

### 7.1 Valeur à neuf du mobilier

---

En cas de **Sinistre** couvert au titre d'une garantie de la section 5 : « Les garanties dommages aux biens », **Nous** indemnisons la **Vétusté** des **Biens Mobiliers** assurés âgés de moins de 5 ans sur la base du coût de remplacement au jour du **Sinistre** (ou s'il est moins élevé, le coût de réparation), d'un bien neuf, de nature, de qualité, de performance et de caractéristiques identiques ou équivalentes au bien endommagé.

Cette prise en charge s'effectue sur la présentation des factures de remplacement des biens endommagés.

**Vous** disposez d'un délai de 2 ans à compter du versement de votre indemnité immédiate, **Vétusté** déduite, pour **Nous** adresser vos factures de remplacement.

#### **CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS ET EST EXCLU DE LA PRESENTE GARANTIE :**

- Les **Biens Mobiliers** âgés de plus de 5 ans,
- Les **Objets De Valeur**,
- Le linge de maison,
- Les vêtements,
- Les téléphones portables et leurs accessoires,
- Les **Biens Mobiliers** achetés d'occasion ou non justifiés par une facture nominative,
- Les **Biens Mobiliers** hors d'usage ou de fonctionnement avant la survenance du **Sinistre** garanti,
- Les **Biens Mobiliers** situés dans les **Dépendances** en l'absence de dommages dans l'habitation assurée.

### 7.2 Dommages à votre piscine

---

L'évaluation des dommages et l'indemnisation en cas de mise en œuvre de la garantie se font selon les modalités et limites visées dans la section « Modalités d'indemnisation » des présentes **Dispositions Générales**.

### CE CONTRAT COUVRE :

Les **Dommages matériels** causés à votre piscine qu'elle soit extérieure ou intérieure, enterrée, semi-enterrée ou hors sol :

- Déclaré(e) aux **Dispositions Particulières** ou le dernier **Avenant** venu les modifier,
- Dont **Vous** êtes propriétaire,
- Construite par un professionnel dans le respect de la réglementation en vigueur,
- Utilisé(e) pour un usage privé,
- Située dans l'enceinte de votre propriété, à l'adresse mentionnée aux **Dispositions Particulières** ou le dernier **Avenant** venu les modifier.

Les dommages doivent résulter d'événements garantis au titre des garanties «Événements climatiques», «Catastrophes naturelles» et «**Vandalisme**» des présentes Dispositions Générales tant dans leur conditions d'application que leurs exclusions.

#### Ces conditions sont cumulatives.

Les biens couverts par cette garantie sont :

- L'ensemble des structures immobilières constituant la piscine elle-même (exemples : le bassin, la margelle, le liner),
- Le pourtour ou la terrasse de piscine, les aménagements immobiliers conçus pour l'utilisation, la protection et l'accès à l'eau de la piscine,
- Le local technique, l'abri de la piscine si celui-ci est fixé au sol,
- Les accessoires servant au pompage, au chauffage et à l'épuration de l'eau (exemples : pompes à chaleur, filtres),
- Le matériel d'entretien tel que l'aspirateur de déchets ou le robot,
- L'enrouleur électrique et les couvertures souples de tous types, telles que bâches de protection,
- Les dispositifs de sécurité tels que les barrières ou alarmes,
- Les piscines écologiques sont garanties dans les mêmes conditions,
- Les dômes gonflables, les couvertures en verre ordinaire et les bâches en matériaux plastiques,
- Le moteur de piscine.

Cette liste est limitative.

### Information importante relative aux piscines privées

Si **Vous** êtes propriétaire d'une piscine privée, **Vous** devez **Vous** conformer aux exigences de sécurité des dispositions des articles L.128-1 à 3 du Code de la construction et l'habitation. **Vous** devez installer obligatoirement au moins un équipement de sécurité conforme aux normes de l'Association française de normalisation. Cet équipement doit être : une barrière de protection ou un système d'alarme sonore ou une couverture de sécurité ou un abri de type **Véranda** qui recouvre intégralement le bassin. A défaut du respect de ces obligations, c'est la responsabilité pénale du propriétaire qui peut être recherchée.

N'oubliez pas que ces dispositifs de protection ne peuvent suffire et ne remplaceront jamais votre bon sens, votre responsabilité et votre vigilance pour assurer votre sécurité et celle des utilisateurs.

## **CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS ET EST EXCLU DE LA PRESENTE GARANTIE :**

- Les exclusions communes à toutes les garanties (page 10),
- Les exclusions spécifiques aux garanties « événements climatiques », « catastrophes naturelles » et « **Vandalisme** »,
- Les événements relevant de toutes les garanties autres que « événements climatiques », « catastrophes naturelles » et « **Vandalisme** »,
- Les dommages :
  - Causés par la rouille, la corrosion, l'oxydation, le dépôt de tartre, les incrustations,
  - Causés ou subis par les canalisations extérieures d'alimentation ou d'évacuation de la piscine,
  - Causés par le poids de la neige, de glace sur les rideaux et bâches de protection de la piscine,
  - Causés par les moisissures et par tous les animaux ou les micro-organismes,
  - Causés aux piscines démontables, gonflables ou à membrane souple en plastique,
  - Provenant de l'utilisation non conforme aux fiches techniques et recommandations des constructeurs ou fournisseurs des matériels,
  - Entrant dans le cadre de la garantie du constructeur, vendeur, monteur ou d'un contrat d'entretien ou de maintenance complète que **Vous** avez souscrit,
  - Causés par les produits consommables et filtres, toute partie de machine considérée comme pièce d'**Usure** ou destinée à être régulièrement remplacée,
  - La perte d'eau,
  - L'eau de remplissage,
  - Les jeux (toboggans, matelas, plongeoirs),
  - Les piscines à usage autre que privatif,
  - Les hammams, les saunas, les spas et les jacuzzis,
  - Les dommages causés à la faune et à la flore des piscines écologiques.

## **8. Frais complémentaires**

A la suite d'un **Sinistre** couvert au titre des garanties des sections « 5. Les garanties de dommages aux biens » et « 6. Les options répondants à vos besoins spécifiques » du présent contrat, **Nous** prenons en charge les pertes indirectes suivantes :

- Les frais de déblais, démolition et désamiantage,
- Les frais de diagnostics obligatoires,
- Les frais de décontamination des **Biens mobiliers** dans la limite du capital mobilier souscrit et les **Biens immobiliers** assurés,
- Les frais de mise en conformité dans la limite de 10% du montant des dommages immobiliers garantis,
- La cotisation d'assurance de dommages ouvrage si l'importance du **Sinistre** oblige à une reconstruction totale ou partielle du **Bien immobilier** couvert,
- Les honoraires d'architecte et de maîtrise d'œuvre dans la limite de 5% des dommages immobiliers garantis,
- La **Perte d'usage** de votre logement, limitée à une durée de 12 mois,
- La **Perte de loyers** limitée à une durée de 12 mois sous réserve que ce logement soit occupé par un locataire au jour du **Sinistre**,
- Les frais de relogement, c'est à dire les frais que **Vous** avez dû financer pour être hébergé temporairement (honoraires d'agence immobilière, location d'un box de stockage ou d'un camion de déménagement) plafonné à la valeur d'un mois de **Perte d'usage**,
- Les frais de dessouchage et enlèvement des arbres au titre des garanties « Événements climatiques » et « Catastrophes naturelles » dans la limite de 800 € par **Sinistre** et années d'assurance.

La garantie de ces frais complémentaires ne peut pas compenser une insuffisance de garantie, une **Franchise** ou l'application d'une règle proportionnelle de **Prime**.

Ces frais complémentaires seront indemnisés sur la base des factures justifiant la réalisation des prestations et dans la double limite du chiffrage de l'expert et des frais réellement engagés.

### **CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS ET EST EXCLU DE LA PRESENTE GARANTIE :**

- Les frais complémentaires engagés en dehors d'un événement couvert au titre d'une garantie « dommages aux biens »,
- Le non-paiement des loyers par le locataire du logement sinistré si le bail est toujours en cours,
- La **Perte d'Usage** si le bail du logement sinistré est rompu suite au **Sinistre**,
- La **Perte de Loyer** issue de la location saisonnière du logement assuré,
- Le remboursement des mensualités de prêts bancaires,
- Les honoraires d'expert d'assuré,
- Les honoraires de décorateurs.

## **9. Les garanties de Responsabilité Civile**

En application des dispositions de l'article L. 124-5 du Code des assurances concernant les assurances de responsabilité, les garanties d'assurance de Responsabilité Civile sont déclenchées par le fait dommageable. Elle 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**.

Limitation commune aux garanties de « Responsabilité Civile » en cas de responsabilité solidaire :  
Lorsque votre responsabilité se trouve engagée solidairement, **Nous** garantissons à l'égard des **Tiers** les conséquences pécuniaires de votre propre part de responsabilité dans vos rapports avec le ou les coobligés lorsqu'elle est déterminée, ou les conséquences pécuniaires de sa part virile, si sa propre part n'est pas déterminée.

Ainsi, si **Vous** et un **Tiers** êtes conjointement responsables d'un dommage, **Nous** n'interviendrons que pour la part qui **Vous** est imputable.

## 9.1 Responsabilité Civile « Vie privée » (Pour les locataires et les propriétaires occupants)

---

Ce que **Nous** garantissons :

### CE CONTRAT COUVRE :

Les conséquences financières que **Vous** et toute personne ayant la qualité d'assuré pouvez encourir, dans le cadre de la vie privée, en cas de dommages causés à des **Tiers** et engageant votre responsabilité. Sont pris en compte les **Dommages corporels, Matériels et Immatériels** consécutifs, survenus accidentellement.

Ces dommages peuvent être causés par :

- **Vous**, ou les personnes ayant la qualité d'assuré,
- Vos **Animaux domestiques**,
- Des **Biens mobiliers** dont **Vous** avez la propriété, la garde ou l'usage,
- Par vos enfants pratiquant occasionnellement du baby-sitting,
- Par **Vous** ou les personnes ayant la qualité d'assuré au cours d'un stage en entreprise effectué dans le cadre des études, d'une formation ou de la recherche d'emploi, et qui font l'objet d'une signature de convention de stage en cas d'absence ou insuffisance de garantie du contrat d'assurance souscrit par l'établissement d'enseignement ou l'établissement d'accueil,
- Par une personne que **Vous** employez à **Domicile** dans le respect des obligations légales et régulièrement déclarée auprès des organismes sociaux, dans l'exercice de ses fonctions,
- Par des personnes handicapées fiscalement à votre charge que **Vous** accueillez à titre gratuit à votre **Domicile** dès lors que les dommages sont subis par des **Tiers**,
- Du fait de l'utilisation du matériel de jardin (motoculteurs, tondeuses à gazon de moins de 20CV, taille haie et scie) situé à l'adresse du logement assuré et indiqué sur vos **Dispositions Particulières** ou le dernier **Avenant** venu les modifier,
- Par l'utilisation d'un fauteuil roulant motorisé pour personne à mobilité réduite appartenant à une personne ayant la qualité d'assuré, y compris sur la voie publique, dès lors qu'elle n'est pas garantie par un autre contrat d'assurance.

Ces dispositions ne s'exercent en aucun cas dans vos résidences secondaires.

## 9.2 Responsabilité Civile « Risques locatifs » (Pour les locataires et occupants à titre gratuit)

---

### CE CONTRAT COUVRE :

Les conséquences pécuniaires de votre responsabilité à l'égard de votre propriétaire en cas de **Dommages corporels, Matériels et Immatériels** occasionnés accidentellement au logement assuré et consécutifs à un incendie, une **Explosion** ou un dégât des eaux et de gel, lorsque ces événements ont pris naissance dans le logement assuré.

Notre garantie est acquise exclusivement si les dommages résultent des événements couverts au titre des garanties «Incendie et **Explosion**» et «Dégâts des eaux et gel» tant dans leur conditions d'application que dans leurs exclusions.

### 9.3 Responsabilité Civile du bâtiment (Pour les propriétaires occupants et propriétaires non occupants)

#### CE CONTRAT COUVRE :

- Les conséquences financières que **Vous** encourez, en votre qualité de propriétaire du logement assuré, si votre Responsabilité Civile est engagée à l'égard de **Tiers** du fait du logement et ses **Dépendances** assurés ainsi que le terrain sur lequel sont construits les bâtiments assurés.
- Les conséquences financières que **Vous** encourez en tant que propriétaire, à l'égard de vos locataires, voisins et **Tiers** pour tous les **Dommages corporels, Matériels ou Immatériels** résultant d'un incendie, d'une **Explosion** ou d'un dégât des eaux garantis ayant pris naissance dans les locaux assurés.

### 9.4 Responsabilité Civile voyages, villégiature ou fêtes privées

#### CE CONTRAT COUVRE :

Les conséquences pécuniaires de votre responsabilité à l'égard du propriétaire du bien et de ses voisins en cas de **Dommages corporels, matériels et immatériels** occasionnés accidentellement et consécutifs à un incendie, une **Explosion** ou un dégât des eaux et de gel garanti au titre des présentes **Dispositions Générales** à l'occasion :

- D'un voyage ou d'une villégiature d'une durée inférieure à trois mois,
- D'une fête privée dans la limite de 200 personnes dans un local prêté ou loué d'une durée inférieure à trois jours (pour bénéficier de cette garantie, **Vous** devez **Nous** avoir préalablement déclaré la location ou le prêt de la salle).

#### **EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES DE « RESPONSABILITÉ CIVILE »**

#### **CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS ET EST EXCLU DE CES GARANTIES :**

- Les exclusions communes à toutes les garanties (page 10),
- Les dommages causés aux personnes ayant elle mêmes la qualité d'assuré au titre du présent contrat ou à leurs biens,
- Les dommages causés aux ascendants et descendants et les **Collatéraux** (ainsi que leur **Conjoint**) de toute personne ayant la qualité d'assuré,
- Les dommages et **Litiges** dans le cadre de **L'Assistance Bénévole** lorsque **Vous** ou toute personne ayant la qualité d'assuré pourrait être assistant bénévole ou bénéficiaire de cette assistance,
- Les dommages causés à l'occasion d'un stage de formation en milieu hospitalier, médical, paramédical ou pharmaceutique,
- Les dommages causés par des enfants n'ayant pas la qualité d'assuré, sous votre surveillance, sauf en cas d'une activité de baby-sitting telle que détaillée page 33 des présentes **Dispositions Générales**,
- Les dommages résultant de toute activité sportive ou physique que **Vous** exercez en tant que membre d'un club ou groupement sportif y compris lors de courses et compétitions soumises à l'obligation d'assurance visé à l'article I. 321-1 du code du sport,
- Les dommages résultant de la pratique de la chasse terrestre ou maritime, du ball-trap, des sports aériens (voltige aérienne, navigation aérienne, vols de planeur), de kite-surf, de tout sport à titre professionnel,
- Les dommages résultant de l'exercice d'une activité professionnelle, même non déclarée ou d'une activité qui ne relève pas de la vie privée et notamment les activités associatives, publiques, syndicale ou politiques,



- Les dommages résultant de l'exercice d'une activité professionnelle, même non déclarée ou d'une activité qui ne relève pas de la vie privée et notamment les activités associatives, publiques, syndicale ou politiques,
- Les dommages causés aux biens, objets ou animaux dont **Vous** ou toute personne ayant la qualité d'assuré a la garde, l'usage ou la propriété,
- Les dommages causés par des chiens d'attaque, de garde ou de défense dont **Vous** êtes propriétaire ou dont vous avez la garde (chiens de catégories 1 et 2 tels que définis à l'article L. 211-12 du code rural et de la pêche maritime),
- Les dommages causés par des chiens dont vous êtes propriétaire ou **Vous** avez la garde, ayant subi une évaluation comportementale et classés niveau 1, 2, 3, 4,
- Les dommages corporels causés à vos employés dans le logement assuré pendant les heures de service. Ces dommages relèvent du régime d'indemnisation des accidents du travail,
- Les dommages causés par les chevaux appartenant à l'assuré ou dont il a la garde ainsi que ceux causés par des animaux sauvages même apprivoisés,
- Les dommages causés par un véhicule terrestre à moteur, remorque comprise (hors celle non attelée à un véhicule terrestre à moteur) et les nouveaux véhicules électriques individuels (« nvei »),
- Les dommages causés par **Vous** ou par les personnes ayant la qualité d'assuré à l'occasion de votre participation à un crime, un délit, un pari, un duel ou une rixe (sauf en cas de légitime défense ou d'assistance à personne en danger), à des émeutes, à des mouvements populaires, à des actes de terrorisme ou de sabotage,
- Les dommages causés par les armes à feu et tout engin explosif y compris feu d'artifice et assimilés, quel que soit l'usage,
- Les dommages causés par la transmission de toute maladie,
- Toutes condamnations financières infligées à titre de sanction, y compris les amendes, astreintes, redevances, clauses pénales, dommages et intérêts,
- Les responsabilités, qu'elles soient réelles ou prétendues, concernant des prétentions afférentes à des **Sinistres** directement ou indirectement dus ou liés à l'amiante ou à tout matériau contenant de l'amiante sous quelque forme et en quelque quantité que ce soit,
- Les dommages causés par tout voilier ou par tout bateau à moteur, dont vous avez la conduite, la propriété ou la garde,
- Les dommages causés par tous biens, objets ou animaux que **Vous** avez vendu ou cédé à titre gratuit, y compris les conséquences des responsabilités encourues au titre des articles 1792 à 1792-6 du code civil,
- Les dommages causés par les **Biens Immobiliers**, autres que ceux indiqués aux dispositions particulières ou le dernier avenant venu les modifier, dont vous êtes propriétaire ou qui vous sont confiés à un titre quelconque,
- Les dommages causés par les terrains non bâtis dont vous êtes propriétaire ou qui **vous** sont confiés à un titre quelconque,
- Les dommages causés par les animaux ne relevant pas de la définition des animaux domestiques des présentes **Dispositions Générales**,
- Les dommages provoqués intentionnellement par vous ou toute personne ayant la qualité d'assuré ou avec votre complicité, hormis ceux provoqués par les enfants mineurs,
- Les **Dommmages Corporels, Matériels et Immatériels** consécutifs causés à un **Tiers**, du fait d'une **Atteinte à l'Environnement**,
- Les préjudices écologiques causés par **Vous** ou toute personne ayant la qualité d'assuré.
- Les **Litiges Vous** opposant à un tiers avec lequel **Vous** avez conclu un contrat, si le **Tiers** subit un préjudice lié à l'exécution de ce contrat.

## 10. Défense pénale et recours

### CE CONTRAT COUVRE :

#### Recours suite à un Accident

Si **Vous** êtes victime d'un préjudice suite à un **Accident** causé par un **Tiers**, **Nous** nous engageons à exercer votre recours amiable ou judiciaire contre ce **Tiers**, afin d'obtenir, en dehors de tout **Litige** entre **Vous** et **Nous**, la réparation financière dans le cadre de votre vie privée :

- Des **Dommages matériels** subis par vos biens assurés,
- Des **Dommages corporels** qui **Vous** sont causés.

#### Défense pénale :

Si **Vous** faites l'objet de poursuites pénales par suite d'un événement garanti par le contrat, **Nous** prenons en charge votre défense à l'amiable ou devant les juridictions pénales.

Cette garantie **Vous** est acquise dès lors que l'événement est survenu pendant la durée de validité de votre contrat et que votre responsabilité pénale est susceptible d'être engagée.

Le choix de l'avocat **Vous** incombe. **Vous** devez au préalable obtenir notre accord avant d'engager tout frais liés à une citation ou une assignation.

Les frais sont remboursés sur présentation de justificatifs, dans les limites des montants TTC indiqués ci-dessous pour chaque événement et déduction faite des sommes qui **Vous** seraient attribuées en vertu des articles 700 du Code de procédure civile ou 475 - 1 du Code de procédure pénale.

Notre garantie est limitée à 3.000,00 € TTC par intervention et en cas d'insuffisance ou absence d'une garantie « Protection Juridique ».

### **À savoir :**

L'ensemble des réclamations résultant d'un même **Accident** constitue un seul et même **Litige**.

Transactions	500 €	Tribunal judiciaire ( <b>Litiges</b> inférieurs à 10 000 €) :	1 000 €
Référé	500 €	Assistance à une mesure d'instruction ou d'expertise	400 €
Tribunal de police :		Conseil d'Etat, par recours	2 000 €
· Sans constitution de partie civile (sauf 5e classe)	500 €	Tribunal de Commerce	1 000 €
· Avec constitution de partie civile (et 5ème classe)	700 €	Tribunal administratif, par dossier	1 000 €
Tribunal correctionnel :		Cour d'appel, par dossier	1 000 €
· Sans constitution de partie civile	700 €	Cour de Cassation :	
· Avec constitution de partie civile	800 €	· Par pourvoi en défense	1 500 €
Tribunal judiciaire ( <b>Litiges</b> inférieurs à 10 000 €) :	700 €	· Par pourvoi en demande	1 800 €

## **CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS ET EST EXCLU DE LA PRÉSENTE GARANTIE :**

- Les **Accidents** subis par vos biens, animaux ou **Vous** et toutes personnes ayant la qualité d'assuré dont les circonstances sont exclues des garanties "responsabilité civiles" (page 32),
- Les **Litiges** et dommages consécutifs à des événements antérieurs à la prise d'effet de la garantie,
- Les contestations relatives à l'évaluation et la prise en charge des dommages garantis par ce contrat,
- Les litiges **Vous** opposant à un **Tiers** avec lequel vous avez conclu un contrat, si **Vous** subissez un préjudice lié à l'exécution de ce contrat,
- Les **Litiges** opposant à l'administration, un service public, une collectivité territoriale,
- Les **Litiges** de mitoyenneté et de bornage,
- Les **Litiges** de voisinage, servitudes, tapage nocturne ou diurne,
- Les frais liés à la constitution du dossier,
- Les condamnations civiles ou pénales dont **Vous** faites l'objet, y compris les frais dont le remboursement est accordé à l'adversaire,
- Les recours tant amiables que judiciaires pour vos **Dommmages Matériels et Immatériels** dont le montant est inférieur à 500 €,
- Les recours tant amiables que judiciaires pour vos **Dommmages Corporels** dont le taux d'atteinte à l'intégrité physique ou psychique permanent est susceptible d'être inférieur à 5% (ce taux est déterminé par notre médecin de siège),
- Les recours tant amiables que judiciaires pour vos **Dommmages Corporels** n'ayant pas entraîné d'arrêt de travail ou ayant entraîné un arrêt de travail inférieur à vingt-et-un (21) jours calendaires,
- Les recours entre personnes ayant la qualité d'assuré au titre du présent contrat,
- Les **Litiges** découlant d'opérations de construction, de restauration ou de réhabilitation immobilières, réalisés par l'assuré ou un **Tiers** de façon illicite (travail clandestin),
- Les frais de représentation et de postulation, ainsi que les frais de déplacement si l'avocat choisi n'est pas inscrit au barreau du tribunal compétent.

## **11. La procédure en cas de Sinistre**

Les mesures conservatoires et la déclaration de **Sinistre**.

Lorsque qu'un **Sinistre** survient ou dès que **Vous** en avez connaissance, et tout en **Vous** protégeant, **Vous** devez prendre toutes les mesures conservatoires nécessaires pour limiter le développement et l'importance des dommages et protéger les biens sinistrés.

**Vous** pouvez contacter notre service sinistre au 01 79 35 65 67 ou à l'adresse [sinistremrh@lolivier.fr](mailto:sinistremrh@lolivier.fr)

Votre déclaration doit être faite dans un délai maximal de :

- Deux jours pour un **Sinistre** de vol ou de **Vandalisme**.
- Trente jours après la publication au Journal Officiel de la République Française de l'arrêté interministériel constatant l'état de catastrophe naturelle pour les **Sinistres** de cette nature.
- Cinq jours pour tout autre **Sinistre**.

Votre déclaration de **Sinistre** doit préciser :

- La date de survenance ou celle de constatation du **Sinistre**,
- Les causes exactes connues ou présumées du **Sinistre**,
- La nature et le montant estimé des dommages,
- Les coordonnées et informations relatives aux victimes,
- Les coordonnées et informations relatives aux personnes potentiellement responsables du **Sinistre**,
- Les coordonnées des éventuels témoins de l'événement.

### A savoir :

SI **VOUS** NE RESPECTEZ PAS LES DELAIS DE DECLARATION, MENTIONNES CI-DESSUS, SAUF CAS FORTUIT OU DE FORCE MAJEURE, **NOUS** SOMMES EN DROIT DE REFUSER LA PRISE EN CHARGE DU **SINISTRE**, C'EST-A-DIRE D'APPLIQUER LA **DECHEANCE** , DANS LA MESURE OU **NOUS** POUVONS ETABLIR QUE CE RETARD **NOUS** A CAUSE UN PREJUDICE.

PAR AILLEURS, EN CAS DE FAUSSE DECLARATION INTENTIONNELLE SUR LA NATURE, LES CAUSES, LES CIRCONSTANCES OU LES CONSEQUENCES DU **SINISTRE** OU D'EXAGERATION FRAUDULEUSE SUR LE PREJUDICE DECLARE (RECLAMATION EXAGEREE, NE CORRESPONDANT PAS A LA REALITE, FOURNITURE DE RENSEIGNEMENTS ET/OU DE DOCUMENTS FAUX, FALSIFIES OU INEXACTS, USAGE DE FAUSSE FACTURE, FACTURE DE COMPLAISANCE, INVOCATION DE BIEN(S) FAUSSEMENT ENDOMMAGE(S) OU DISPARUS), L'ASSURE PERDRA TOUT DROIT A TOUTE INDEMNISATION POUR LE **SINISTRE**.

TOUTE OMISSION OU DECLARATION INEXACTE CONSTATEE APRES **SINISTRE**, SI VOTRE MAUVAISE FOI N'EST PAS ETABLIE, PEUT ENTRAINER UNE REDUCTION DE L'INDEMNITE EN PROPORTION DU TAUX DES **PRIMES** PAYEES PAR RAPPORT AU TAUX DES **PRIMES** QUI AURAIENT ETE DUES, SI LES RISQUES AVAIENT ETE COMPLETEMENT ET EXACTEMENT DECLARES (ARTICLE L113-9 DU CODE DES ASSURANCES).

### Attention :

Dans tous les cas, l'assuré s'engage sur demande de L'olivier Assurance à lui transmettre toute pièce lui permettant d'apprécier la mise en œuvre de la garantie.

**EN CAS DE REFUS DE COMMUNICATION DE CES PIÈCES, L'ASSURÉ EST DÉCHU DE SON DROIT À INDEMNISATION.**

L'assuré est déchu de tout droit à indemnisation s'il fait volontairement une fausse déclaration sur la date, la nature, les causes, les circonstances ou les conséquences du **Sinistre**. Il en est de même s'il emploie des documents inexacts comme justificatifs.

Dans cette circonstance, **Nous** pouvons résilier le contrat et si un règlement a été effectué, il devra être remboursé.

Pour votre logement et son contenu :

Les contrôles que Nous sommes légalement tenus d'effectuer au titre de la lutte contre le blanchiment d'argent et contre le financement du terrorisme peuvent **Nous** conduire à tout moment à **Vous** demander des explications ou des justificatifs notamment sur les modalités d'acquisition y compris sur l'origine des fonds des biens assurés.

Ne sont pas garantis les **Biens mobiliers** et **immobiliers** pour lesquels Vous ne seriez pas en mesure de justifier les fonds.

Nous sommes tenus, dans le cadre des obligations légales, de contribuer à la lutte contre la corruption et le trafic d'influence auprès de notre clientèle pendant toute la durée de la relation d'affaires. Dans ce cadre, **Vous Vous** engagez à respecter les dispositions relatives à la répression de la corruption et du trafic d'influence, de la prise illégale d'intérêt, du détournement de fonds publics et du favoritisme. En particulier, **Vous Vous** interdisez de réaliser tout acte susceptible d'être qualifié de crime ou délit au regard des réglementations en vigueur, en France ou à l'étranger.

Votre implication dans une activité prohibée ou votre refus de communiquer des éléments permettant de justifier la conformité des opérations au regard des réglementations en vigueur, peuvent constituer un motif de **Résiliation** de votre contrat et/ou de **Déchéance** de votre **Sinistre**.

## L'estimation des dommages

L'assurance n'intervient que pour l'indemnisation des pertes réelles, sur justification des dommages aux biens assurés.

Seront notamment admis les justificatifs suivants ; les factures d'achat, de réparation ou d'entretien, les certificats de garantie, les relevés de banque, les dossiers de crédit, les bons de livraison pour les biens achetés par correspondance, les actes et inventaires notariés, les certificats d'authenticité, expertises ou estimations officielles des biens.

Les dommages au logement assuré et aux biens assurés sont évalués soit d'un commun accord entre **Vous** et **Nous** soit, à défaut, **À dire d'expert**. **Vous** engagez à répondre favorablement à toute demande d'expertise ou d'un sappeur sous peine de perdre tout droit à indemnisation.

**Vous** avez la possibilité de **Vous** faire assister à vos frais par un expert. Si votre expert et le nôtre ne parviennent pas à un accord, ils font appel à un troisième expert, désigné amiablement ou par voie judiciaire. Chacun prendra en charge les frais et honoraires de son expert et la moitié de ceux du troisième.

En cas de désaccord sur la **Valeur vénale**, cette dernière sera calculée sur la base de 3 estimations réalisées par des professionnels de l'immobilier habilités, comme des agences immobilières ou des notaires habilités.

Par défaut, les règlements, le fait de missionner des techniciens et autres prises en charge des mesures conservatoires n'emportent pas automatiquement la prise en charge du **Sinistre**.

## L'indemnisation de vos Biens immobiliers

Les dommages aux **Biens immobiliers** assurés sont évalués et indemnisés sur la base du coût de reconstruction à neuf **A dire d'expert** au jour du **Sinistre** sans déduction de **Vétusté** si le taux de **Vétusté** est inférieur ou égal à 25%. Si le taux de **Vétusté** est supérieur à 25%, la part excédant les 25% sera à votre charge.

En cas de **Sinistre** partiel, l'indemnité calculée prend en compte la mise en œuvre de matériaux techniquement et esthétiquement compatibles avec le bien endommagé.

**Nous** **Vous** versons d'abord une indemnité immédiate correspondant au coût de la **Valeur de reconstruction à neuf** au jour du **Sinistre**, **Vétusté** déduite. Cette indemnité ne peut excéder la **Valeur vénale** du bien endommagé.

Lorsque les travaux sont effectués dans un délai maximum de 2 ans à compter de la date du règlement de l'indemnité immédiate, **Nous** **Vous** versons, sur présentation des factures de réparation conformes en nature et montant aux conclusions du rapport d'expertise, le complément retenu au titre de la **Vétusté** (cette **Vétusté** s'apprécie poste par poste conformément à l'évaluation **A dire d'expert**)

L'indemnité totale ne pourra excéder le coût réel des travaux effectués, la part excédant les 25% de **Vétusté** n'est pas indemnisée.

Exemple n°1 : un **Sinistre** nécessite la reconstruction de votre logement, d'une **Valeur de reconstruction à neuf** de 100 000€, et l'expert déclare un taux de **Vétusté** de 20%.

L'indemnité sera égale à 100 000 €. **Vous** recevrez d'abord une indemnité provisionnelle de 80 000 € (100 000€ - 20%). **Vous** recevrez, après reconstruction de votre logement, votre complément d'indemnité correspondant à la **Vétusté** des 20% soit 20 000 €. **Vous** serez donc indemnisé au final à hauteur de 100 000€, soit la valeur de reconstruction de votre bien.

Exemple n°2 : un **Sinistre** nécessite la reconstruction de logement d'une **Valeur de reconstruction à neuf** de 100 000€, et l'expert déclare un taux de **Vétusté** de 40%.

**Vous** recevrez d'abord une indemnité provisionnelle égale à 60 000 € (100 000€ - 40%).

**Vous** recevrez après la reconstruction de votre logement votre complément d'indemnité plafonné à 25% de **Vétusté**, soit 25 000 € (100 000€ x 25%). **Vous** serez donc indemnisé au final à hauteur de 85 000 € et les 15 % de **Vétusté** restants seront à votre charge.

L'assuré ne percevra l'indemnité complémentaire que si le **Bien immobilier** conserve son usage d'habitation et est reconstruit sans modification importante dans les deux ans après le versement de l'indemnité immédiate, au même

emplacement cadastral, sauf en cas d'impossibilité légale (par exemple l'interdiction de reconstruire du fait de la Loi Littorale ou encore de la modification du Plan Local d'Urbanisme du lieu de votre résidence).

Les postes relevant de la garantie « Frais complémentaires » (page 8) seront remboursés sur la base de la facture de réalisation et dans la limite du chiffrage de l'expert : déblai, démolition, désamiantage, diagnostics, maîtrise d'œuvre, honoraire d'architecte, SPS, **Prime** dommage ouvrage, frais d'installation de chantier, frais de relogement, mise en conformité.

Dans le cadre de la garantie « Catastrophes naturelles Sécheresse », les travaux de **Reprise en sous œuvre** seront réglés sur présentation de factures.

## L'indemnisation de vos Biens mobiliers

Les dommages aux **Biens mobiliers** seront indemnisés sur la base de leur valeur « **Vétusté** déduite » telle que définie contractuellement ou s'il est moins élevé, du coût de réparation dans la limite du capital mobilier indiqué dans vos **Dispositions Particulières** ou le dernier **Avenant** venu les modifier.

Le montant de la **Franchise** indiquée dans les **Dispositions Particulières** ou le dernier **Avenant** venu les modifier est déduit de l'indemnité versée.

Les postes relevant de la garantie « Frais complémentaires » (page 8) seront remboursés sur la base de la facture de réalisation et dans la limite du chiffrage de l'expert.

Le montant total de votre indemnisation au titre des Biens mobiliers et des frais complémentaires y afférant ne peuvent excéder le montant du capital mobilier indiqué dans vos **Dispositions Particulières** ou le dernier **Avenant** venu les modifier.

L'indemnisation versée au titre d'un **Bien mobilier** ne peut excéder sa **Valeur d'achat**.

Dans le cadre de la garantie « Vol et tentative de vol », si les objets volés sont retrouvés avant le paiement des indemnités, **Vous** devez en reprendre possession; **Nous** prendrons en charge les frais éventuels de récupération et de réparation dans la limite de leur valeur **Vétusté** déduite.

Si les objets volés sont retrouvés après le paiement de l'indemnité, **Vous** aurez la faculté d'en reprendre possession moyennant le remboursement de l'indemnité à la condition d'en faire la démarche dans un délai de trente jours à compter de la date à laquelle **Vous** avez été avisé de leur récupération. Dans ce cas, **Nous** prendrons en charge les éventuels frais de récupération et de réparation de ces objets dans la limite de leur valeur **Vétusté** déduite.

Tableau du taux de **Vétusté** appliqué :

Catégorie	Vétusté par mois	Vétusté par année	Plafond de Vétusté
Meuble meublant (hors appareil électrique)	1 %	12 %	80%
Electroménager, TV, Hifi	1 %	12 %	
Effet personnel (Vêtement, linge de maison etc...)	3 %	36 %	
Informatique, consoles de jeu et appareils nomades	2 %	24 %	
Autre biens mobiliers	1 %	12 %	
<b>Objets de valeur</b>	<b>Valeur A dire d'expert</b>		



Si **Vous** avez souscrit l'option « Valeur à neuf du mobilier » :

Les **Biens Mobiliers** couverts au titre de cette option seront indemnisés sur la base du coût de remplacement au jour du **Sinistre** (ou s'il est moins élevé, le coût de réparation) d'un bien neuf, de nature, de qualité, de performance et de caractéristiques identiques ou équivalentes au bien endommagé.

Votre indemnisation s'effectuera en deux temps :

1. **Vous** recevez une indemnité immédiate correspondant à la valeur des biens endommagés, **Vétusté** déduite
2. **Vous** recevez une indemnité différée correspondant à la **Vétusté** des **Biens Mobiliers** couverts au titre de la garantie « Valeur à neuf du mobilier » si ces derniers sont remplacés ou réparés dans un délai de deux ans à compter du versement de l'indemnité immédiate.

L'indemnisation de la **Vétusté** se fera sur la présentation des factures de réparation ou de remplacement des biens endommagés dans la double limite des frais réellement engagés et du chiffrage du rapport d'expertise ou du montant convenu entre **Vous** et **Nous**.

Type de biens	Caractéristiques	Prise en charge
<b>Biens Mobiliers</b> (sauf biens exclu de l'option « valeur à neuf du mobilier »)	Moins de 5 ans d'âge au jour du <b>Sinistre</b>	Avec l'option « Valeur à neuf du mobilier » : <i>Indemnisation sur la base de la valeur à neuf au jour du <b>Sinistre</b> ou de réparation si elle est moins élevée.</i>
		Sans l'option « Valeur à neuf du mobilier » : <i>Indemnité valeur <b>Vétusté</b> déduite au jour du <b>Sinistre</b></i>
Autres <b>Biens Mobiliers</b> exclus de l'option « Valeur à neuf du mobilier »	Plus de 5 ans ou exclusion de l'option « Valeur à neuf du mobilier »	<i>Indemnité valeur <b>Vétusté</b> déduite au jour du <b>Sinistre</b></i>
<b>Objets de valeurs</b>		<i>Indemnité selon valeur à dire d'expert</i>

Pour les **Sinistres** mettant en cause votre Responsabilité Civile:

**Nous** couvrons les **Dommages corporels, Matériels et Immatériels** consécutifs subis par les **Tiers** victimes et pour lesquels votre Responsabilité Civile est en cause.

**Vous** ne devez accepter aucune reconnaissance de responsabilité ni négocier sans notre accord avec le ou les **Tiers** concernés.

Aucune convention y compris tacite passée sans notre consentement ne pourra **Nous** être opposée.

## Les délais de règlement

**Nous** engageons à **Vous** verser l'indemnité due dans les 30 jours qui suivent votre acceptation d'indemnité ou la décision de justice. Ce délai court seulement à partir du jour où **Vous** avez fourni l'ensemble des pièces justificatives nécessaires au paiement.

## La Subrogation

Conformément aux dispositions de l'article L. 121-12 du Code des assurances, l'assureur qui a payé l'indemnité d'assurance est subrogé, jusqu'à concurrence de cette indemnité, dans les droits et actions de l'assuré contre les tiers qui, par leur fait, ont causé le dommage ayant donné lieu à la responsabilité de l'assureur.

L'assureur peut être déchargé, en tout ou en partie, de sa responsabilité envers l'assuré, quand la subrogation ne peut plus, par le fait de l'assuré, s'opérer en faveur de l'assureur.

Par dérogation aux dispositions précédentes, l'assureur n'a aucun recours contre les enfants, descendants, ascendants, alliés en ligne directe, préposés, employés, ouvriers ou domestiques, et généralement toute personne vivant habituellement au foyer de l'assuré, sauf le cas de malveillance commise par une de ces personnes.

## Au titre de la garantie « Défense Pénale et recours suite à accident »

Dès lors que **Nous** exposons des frais externes, **Nous** sommes susceptibles de récupérer une partie ou la totalité des sommes que **Nous** avons déboursées pour votre compte.

**Nous** sommes subrogés dans les conditions prévues à l'article L. 121-12 du Code des assurances, dont les dispositions sont rappelées ci-avant, dans les droits et actions que **Vous** possédez contre les **Tiers**, en remboursement des sommes que **Vous** sont allouées notamment au titre des Dépens et du montant obtenu au titre de l'article 700 du Code de procédure civile, de l'article 475-1 du Code de procédure pénale ou de l'article L. 761-1 du Code de la justice administrative ou leurs équivalents à l'étranger. Si des frais et honoraires sont restés à votre charge et sous réserve que **Vous** puissiez les justifier, **Nous Nous** engageons à ce que **Vous** soyez désintéressé en priorité sur les sommes allouées, le solde, le cas échéant, **Nous** revenant, dans la limite des sommes que **Nous** avons engagées.

### 11.1 Tableau des plafonds de garanties

Les montants des plafonds de garantie du tableau sont exprimés en euros et toutes taxes comprises. Les <b>Franchises</b> applicables sont précisées aux <b>Dispositions Particulières</b> du contrat	
Vos garanties de dommages aux biens	<b>Plafond de garantie</b>
Vos Biens immobiliers assurés	Coût de reconstruction avec remboursement de la <b>Vétusté</b> dans la limite de 25 %
<b>Bris de glace des Vérandas</b>	8 000 euros
Biens mobiliers assurés	Capital inscrit aux <b>Dispositions Particulières</b>
<b>Dont Objets de valeur</b>	10 % du capital inscrit aux <b>Dispositions Particulières</b>
Intervention des secours en cas d' <b>Urgence vitale</b>	500 euros / <b>Sinistre</b> / année d'assurance
Domage à votre piscine	10 000 euros
Frais complémentaire	<b>Plafond de garantie</b>
Frais de mise en conformité	10 % du montant des <b>Dommages immobiliers</b> garantis
Honoraires d'architecte et maîtrise d'œuvre	5 % du montant des <b>Dommages immobiliers</b> garantis
<b>Perte d'usage</b> / Perte de loyer	12 mois (valeur et durée <b>A dire d'expert</b> )
Frais de relogement	Limité à la valeur d'un mois de <b>Perte d'usage</b>
Frais de dessouchage	800 euros / <b>Sinistre</b> / année d'assurance
Vos garanties de Responsabilité Civile	<b>Plafond de garantie</b>
<b>Dommages corporels</b>	100 millions d'euros
Responsabilité Civile vie privée	
<b>Dommages matériels</b>	1.5 millions d'euros
<b>Dommages immatériels</b>	300 000 euros
Recours des voisins et des <b>Tiers</b>	
<b>Dommages matériels</b>	1.5 millions d'euros
<b>Dommages immatériels</b>	300 000 euros
Responsabilité Civile villégiature et location de salle	
<b>Dommages matériels</b>	1,5 million d'euros
<b>Dommages immatériels</b>	300 000 euros

## 12. La vie du contrat

---

### 12.1 Le processus de souscription

---

La souscription de votre contrat se fait soit par téléphone, soit par Internet sur le site lolivier.fr ou par un site partenaire.

Dans les trois cas, **Vous** devez répondre exactement à toutes les questions posées **Vous** permettant de déclarer les éléments nécessaires à votre identification, ainsi qu'à l'évaluation et à l'appréciation des risques à assurer.

Au terme de ce questionnaire, **Vous** validez et attestez l'exactitude et l'exhaustivité de l'ensemble de vos déclarations avant de régler une fraction ou la totalité de la **Prime**.

Votre tarif sera composé de votre **Prime**, des frais de souscription de 15 euros et des taxes.

Suite à la validation définitive du contrat, en cas de paiement annuel, le paiement de la **Prime** due se fait par carte bancaire la 1<sup>ère</sup> année. **Nous** collectons les informations SEPA pour mettre en place le prélèvement automatique pour les années suivantes.

En cas de paiement mensuel, le paiement de la première mensualité se fait par carte bancaire et le paiement des mensualités suivantes se fait par prélèvement automatique sur le compte dont **Vous Nous** avez communiqué les coordonnées lors du processus de souscription.

Au terme du processus de souscription, **Vous** signez vos **Dispositions Particulières** et un mandat SEPA.

**Vous** pouvez signer électroniquement ces documents dans votre « Espace Perso » du site lolivier.fr.

Par ce document, **Vous Vous** engagez sur l'exactitude de l'ensemble de vos déclarations.

Cette signature est une étape obligatoire pour la validation de votre contrat.

### 12.2 La prise d'effet du contrat

---

Le contrat prend effet à la date et l'heure indiquées aux **Dispositions Particulières**.

### 12.3 Vos déclarations

---

Le présent contrat a été établi en fonction des réponses aux questions que **Vous** avez apportées lors du processus de souscription ou lors de la mise à jour de vos données contractuelles.

Vos réponses **Nous** ont permis d'établir votre risque et la **Prime** correspondante.

A tout moment dans la vie du contrat, en application des dispositions de l'article L. 113-2 du Code des assurances, **Vous** devez **Nous** déclarer, dans un délai de quinze (15) jours par lettre recommandée postale ou électronique avec accusé de réception après en avoir eu connaissance, des circonstances nouvelles qui ont pour conséquence soit d'aggraver les risques, soit d'en créer de nouveaux (concernant notamment votre situation personnelle, professionnelle ou familiale et de toute modification des biens assurés).

En cas de non-respect de vos obligations de déclaration initiales ou en cours de contrat, **Vous Vous** exposez aux sanctions énoncées par le Code des assurances notamment par les articles L. 113-8 et L. 113-9 du Code des assurances, qui prévoient que pour:

- Toute fausse déclaration intentionnelle, inexactitude, omission ou non déclaration de circonstances nouvelles peut entraîner la **Nullité** du contrat.
- Toute déclaration inexacte lorsqu'elle est non intentionnelle, peut entraîner la réduction d'indemnité d'un **Sinistre**.

### 12.4 Assurances cumulatives

---

En vertu de l'article L. 121-4 du Code des assurances, si les biens assurés désignés au contrat sont couverts par plusieurs assureurs, pour un même intérêt, contre un même risque, **Vous** devez **Nous** en informer immédiatement et avant tout versement d'une indemnisation au titre du présent contrat sous peine de **Nullité** ou de **Déchéance** de garantie à l'occasion d'un **Sinistre**.

## 12.5 La Prime

---

La **Prime** et les taxes dont les montants sont indiqués aux **Dispositions Particulières** ou sur l'**Avis d'Echéance principale** sont payables annuellement d'avance. Une mensualisation du paiement peut être appliquée.

Des frais de gestion de dossier de 15 euros sont applicables au moment de la souscription du contrat et de 10 euros lors de modifications du contrat. Ceux-ci ne peuvent pas être remboursés en cas de **Résiliation** du contrat.

## 12.6 Durée, reconduction du contrat et Avenants

---

Le contrat est conclu pour un an et il est renouvelé automatiquement d'année en année à la date d'**Echéance principale** indiquée aux **Dispositions Particulières**.

Des frais d'Avenant de 10 euros sont appliqués pour toute modifications de contrat.

Toute demande d'**Avenant** relative au retrait des garanties listées au chapitre 6 « Vos options répondant à vos besoins spécifiques » des présentes Dispositions générales, ne peut être effectuée qu'au moment de l'**Echéance principale** de votre contrat où à l'occasion d'un changement d'adresse.

## 12.7 Evolution des Primes et Franchises

---

La **Prime** ainsi que les **Plafonds de garantie** et **Franchises** associés aux différentes garanties peuvent évoluer à chaque **Echéance principale** de votre contrat.

**Vous** en êtes informé par l'**Avis d'Echéance principale**. Si **Vous** n'acceptez pas cette évolution, **Vous** pouvez résilier le contrat dans les conditions indiquées ci-après.

### Le non-paiement de la Prime et les conséquences

En cas de non-paiement de la **Prime** ou d'une fraction de **Prime** dans les 10 jours suivant son échéance, et indépendamment du droit pour l'assureur de poursuivre l'exécution du contrat en justice, une lettre recommandée postale ou électronique de mise en demeure **Vous** sera adressée en application de l'article L. 113-3 du Code des assurances.

Dans un délai de 30 jours après l'envoi de la lettre recommandée postale ou électronique de mise en demeure, si la **Prime** n'est toujours pas réglée, les garanties seront suspendues. Au cas où la prime annuelle a été fractionnée, la suspension de la garantie, intervenue en cas de non-paiement d'une des fractions de prime, produit ses effets jusqu'à l'expiration de la période annuelle considérée. La prime ou fraction de prime est portable dans tous les cas, après la mise en demeure de l'assuré.

Dans un délai de 10 jours après la date de suspension des garanties, **Nous** résilierons votre contrat.

Le contrat suspendu, et non résilié, reprend ses effets le lendemain à midi suivant le jour du paiement total des sommes dues comprenant:

- Les **Primes** arriérées ayant fait l'objet de la mise en demeure,
- Les **Primes** venues à échéance et dues après la mise en demeure,
- Les frais de mise en demeure d'un montant forfaitaire de 20 €.

## 12.8 La fin du contrat

---

### 12.8.1 La renonciation : Par Vous

En vertu des dispositions de l'article L 112-2-1 du Code des assurances et lorsque le contrat a été conclu à distance, le **Souscripteur** dispose d'un délai de 14 jours calendaires révolus à compter de la conclusion du contrat ou à compter du jour où le **Souscripteur** reçoit les conditions contractuelles si cette date est postérieure à la date de conclusion du contrat.

Après la prise d'effet du contrat et en cas de **Sinistre** survenant pendant le délai de renonciation, le **Souscripteur** ne peut plus exercer de droit à renonciation.

Cette demande de renonciation doit être envoyée en lettre recommandée postale ou électronique avec accusé de réception à :

L'olivier Assurance  
 Service Client  
 TSA 60891  
 59874 WAMBRECHIES CEDEX  
 ou client@lolivier.fr

En indiquant : « Je soussigné (e) (Prénom et Nom du **Souscripteur**) demeurant à (Adresse) renonce au contrat habitation numéro (indiquer le numéro de contrat) en vertu de l'article L 112-2-1 du Code des assurances. Je demande le remboursement de la cotisation ou fraction de cotisation versée ».

En cas de renonciation, si elle intervient avant la prise d'effet de votre contrat, **Nous Vous** rembourserons la **Prime** et les frais de souscription. Si votre contrat a pris effet, **Nous Vous** rembourserons le prorata des frais de souscription et de la **Prime** annuelle perçue, hors taxe attentat. Le remboursement s'effectue au plus tard dans les trente jours qui suivent la demande de la renonciation. Si un Sinistre intervient dans le délai de 14 jours, il n'est plus possible d'exercer cette renonciation.

### 12.8.2 Résiliation : Le contrat peut être résilié par Vous

Motif de la Résiliation		Quand l'assuré peut-il résilier ?	Date de l'effet de la Résiliation
<i>Pas de motif à préciser</i>			
A échéance ou Loi Chatel	Article L. 113-15-1 du Code des assurances	30 jours avant l' <b>Échéance principale</b> ou dans les 20 jours suivant la date d'envoi de l' <b>Avis d'échéance</b> si mention en est faite dans celui-ci.	À l' <b>Échéance principale</b> .
Loi Hamon	Article L. 113-15-2 du code des assurances	À tout moment à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la date d'effet de votre contrat. Remarque : pour les locataires, la demande doit être faite par votre nouvel assureur par lettre recommandée postale ou électronique.	30 jours à compter de la réception de la demande de <b>Résiliation</b> . Remarque : pour les locataires, 30 jours à compter de la réception de la demande de <b>Résiliation</b> de votre assureur qui s'assure de la continuité de votre couverture.
<i>Logements</i>			
Changement de <b>Domicile</b>	Article L. 113-16 du code des assurances	La <b>Résiliation</b> doit <b>Nous</b> être notifiée dans les 3 mois après la survenance de cet événement.	Un mois après la réception par <b>Nous</b> de votre demande de <b>Résiliation</b> accompagnée d'un justificatif.
Perte totale du <b>Domicile</b> résultant d'un	Article L. 121-9 du Code des assurances	Dès que <b>Vous Nous</b> avez informés de l'événement. L'assurance prend fin de plein droit et l'assureur doit restituer à l'assuré la portion de la prime payée	Date de la perte totale de la chose assurée résultant d'un événement non garanti.

événement non garanti (Disparition du risque)		d'avance et afférente au temps pour lequel le risque n'est plus couru.	
<i>Evénements divers</i>			
Changement de situation ou de régime matrimonial, de profession, départ en retraite si ce changement affecte la nature du risque	Article L. 113-16 du Code des assurances	La <b>Résiliation</b> doit <b>Nous</b> être notifiée dans les 3 mois après la survenance de cet événement.	Un mois à compter de la date de réception de <b>Votre</b> demande de <b>Résiliation</b> accompagné d'un justificatif adapté.
Décès du <b>Souscripteur</b> ou vente, donation des biens assurés	Article L. 121-10 du Code des assurances	Dès que <b>Vous</b> ou l'héritier <b>Nous</b> avez informé de l'événement.	Dès la réception de la demande de <b>Résiliation</b> accompagné d'un justificatif adapté.
Retrait de l'agrément de l'assureur	Article L. 113-16 du code des assurances	Dès que <b>Vous</b> en avez connaissance.	Le quarantième jour à midi, à compter de la publication au Journal officiel de la décision de l'Autorité prononçant cette décision.
<i>Primes, plafonds de garantie et Franchises (hors catastrophes naturelles)</i>			
Augmentation de votre <b>Prime</b> ou modification des <b>Franchises</b> ou des <b>Plafonds de garanties</b> ou évolution des taxes		Dans les 30 jours où <b>Vous</b> avez été informé de la modification.	30 jours après l'envoi de votre demande.
<b>Risque</b>			
<b>Résiliation</b> par <b>Nous</b> d'un autre de vos contrats après <b>Sinistre</b>	Article R. 113-10 du Code des assurances	Dans le délai de 30 jours qui suit la notification de notre déclaration.	À l'expiration d'un délai d'un mois à compter de la notification à <b>Vous</b> de la <b>Résiliation</b> .
Diminution du risque en cours de contrat sans réduction de <b>Prime</b> de notre part	Article L. 113-4 du Code des assurances	Dès que <b>Vous</b> avez eu connaissance de notre refus de réduire la <b>Prime</b> .	30 jours après l'envoi de votre demande de <b>Résiliation</b> .

Votre demande de résiliation peut être effectuée de différentes manières :

- sur support durable (lettre simple ou email à client@lolivier.fr),
- par lettre recommandée électronique à client@lolivier.fr,
- par lettre recommandée postale,
- via votre « Espace Perso » dans la rubrique « Mon contrat ».



### 12.8.3 Résiliation: Le contrat peut être résilié par Nous

Motif de la Résiliation		Quelles sont les conditions pour que Nous puissions résilier ?	Date de l'effet de la Résiliation
<i>Pas de motif à préciser</i>			
A échéance	Article L. 113-12 du Code des assurances	Envoi d'un courrier de <b>Résiliation</b> 2 mois avant l' <b>Échéance principale</b> .	À l' <b>Échéance principale</b> .
<i>Logements</i>			
Perte totale du <b>Domicile</b> résultant d'un événement non garanti (Disparition du risque)	Article L. 121-9 du Code des assurances	Envoi d'un courrier de <b>Résiliation</b> dès que <b>Nous</b> sommes informés de l'événement. L'assurance prend fin de plein droit et l'assureur doit restituer à l'assuré la portion de la prime payée d'avance et afférente au temps pour lequel le risque n'est plus couru.	Date de la perte totale de la chose assurée résultant d'un événement non garanti.
<i>Evénements divers</i>			
Décès du <b>Souscripteur</b> ou vente, donation des biens assurés au profit de l'héritier ou du <b>bénéficiaire</b>	Article L. 121-10 du Code des assurances	Envoi d'un courrier de <b>Résiliation</b> dans les 3 mois qui suivent la demande de transfert de l'assurance au profit de l'héritier.	10 jours après l'envoi de notre lettre Recommandée postale ou électronique
Retrait de l'agrément de l'assureur	Article L. 326-12 du Code des assurances	Dès que <b>Nous</b> en avons eu connaissance.	Le quarantième jour à midi, à compter de la publication au Journal officiel de la décision de l'Autorité prononçant cette décision.
<i>Primes</i>			
Non-paiement de la <b>Prime</b>	Article L. 113-3 du Code des assurances	Envoi d'un courrier de mise en demeure de payer.	40 jours après mise en demeure de payer date figurant sur le cachet de La Poste.
<i>Risque</i>			
Aggravation du risque en cours de contrat	Article L. 113-4 du Code des assurances	Envoi d'un courrier de <b>Résiliation</b> dès que <b>Nous</b> en avons connaissance, si <b>Nous</b> refusons de <b>Vous</b> assurer dans ces nouvelles circonstances.	10 jours après notification par <b>Nous</b> par l'envoi d'une lettre recommandée postale ou électronique.
Omission ou inexactitude dans la déclaration	Article L. 113-9 du Code des assurances	Envoi d'un courrier de <b>Résiliation</b> dès que <b>Nous</b> en avons connaissance.	10 jours après notification adressée à <b>Vous</b> par lettre Recommandée postale ou électronique.

du risque (Fausse déclaration non intentionnelle)			
Après <b>Sinistre</b>	Article R. 113-10 du Code des assurances	Envoi d'un courrier dans le délai maximum d'un mois à compter de la déclaration du <b>Sinistre</b> .	À l'expiration d'un délai d'un mois à compter de la date d'envoi de la lettre recommandée de <b>Résiliation</b> .

L'envoi de la lettre recommandée peut être effectué par voie électronique ou postale.

## 12.9 Accord d'utilisation des services numériques

Le **Souscripteur** accepte de recevoir par voie électronique toute information relative à son contrat et ce, à toutes les étapes de la vie du contrat ; souscription, **Avenant**, modification, gestion des **Sinistres** etc.

Cette relation électronique concerne donc l'ensemble des pièces et les correspondances relatives à la vie du contrat qui seront envoyées par voie électronique à l'adresse email indiquée par le **Souscripteur**.

A cet effet, le **Souscripteur** reconnaît et garantit disposer de la maîtrise exclusive du Compte email qu'il a indiqué, notamment pour (i) un accès régulier, (ii) la confidentialité des identifiants lui permettant d'y accéder, et (iii) la gestion des paramètres de réception et de filtrage de courriers entrants.

Le **Souscripteur** garantit que tout **Tiers** accédant au Compte e-mail est autorisé à le représenter et agir en son nom. Il s'engage à signaler immédiatement toute perte ou usage abusif de son Compte email. Jusqu'à la réception d'une telle notification, toute action effectuée au travers de son Compte email sera réputée effectuée par lui et relèvera de sa responsabilité exclusive pour toutes les conséquences légales et réglementaires des notifications susmentionnées.

Le **Souscripteur** accepte également que tout document ayant pour objet les suites du présent contrat d'assurance, lui soit notifié par envoi recommandé électronique conformément à l'article 93 de la loi n°2016-1321 du 7 Octobre 2016 pour une République Numérique.

Les procédés mis en place par L'olivier Assurance ou ses partenaires pour conserver et maintenir l'intégrité des documents et les échanges contractuels et précontractuels font foi entre les parties.

### 12.10 Convention de preuve

Le **Souscripteur** accepte et reconnaît, sauf s'il est en mesure d'apporter la preuve contraire par tous moyens :

Que l'identification issue de :

- la déclaration de son identité
- de son numéro de téléphone mobile
- de son adresse électronique

vaut identification au sens de l'article 1366 du Code civil ;

- Qu'en cas de **Litige**, les données transmises par le **Souscripteur** ainsi que les certificats et signatures électroniques utilisés dans le cadre des Services numériques, sont admissibles devant les tribunaux et feront preuve des éléments qu'ils contiennent ;

En cas de signature électronique de documents, **Vous** reconnaissez expressément que le fait de cliquer sur le bouton de signature du contrat et la saisie du code transmis sur votre mobile :

- manifestent votre consentement au contenu du document ;
- confèrent à l'écrit signé conformément aux articles 1366 et 1367 du Code civil la même valeur juridique qu'un document écrit et signé sous forme manuscrite.

## 13. Mentions légales

## 13.1 Qui sommes-Nous?

---

L'olivier est une marque d'ADMIRAL INTERMEDIARY SERVICES SA (« AIS SA »). AIS SA est une succursale d'AIS, société espagnole ayant pour activité l'intermédiation en opérations d'assurance enregistrée au registre du commerce espagnol sous le numéro A90354911 et est régulée par la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (« DGSFP »). Tout comme AECS qui porte la plupart des garanties du présent contrat d'assurance AIS SA est une filiale indirecte du groupe Admiral Plc ([www.admiralgroup.co.uk](http://www.admiralgroup.co.uk)).

AIS SA, dont le siège social se trouve à Calle Albert Einstein, numéro 10, 41092 Séville, Espagne, est autorisée à opérer en métropole française et est enregistrée auprès de l'Orias ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le numéro AJ-0213. AIS SA est également enregistrée au registre du commerce de Lille Métropole sous le numéro 842 188 310. AIS SA est domiciliée au 9-10 Rue de l'Abbé Stahl, 59700, Marcq-en-Baroeul.

En tant qu'intermédiaire d'assurance, AIS SA sera votre point d'entrée pour toutes vos demandes relatives au contrat d'assurance avant comme après sa signature.

Les garanties sont assurées par :

Admiral Europe Compania de Seguros, compagnie d'assurance enregistrée sous le numéro A87987822 en Espagne, dont le siège social est AECS situé Calle Rodriguez Marín, 61, 1º planta, 28016, Madrid, Espagne.

AECS est soumise à l'autorité de la DGSFP, située Paseo de la Castellana, 44, 28046 Madrid Espagne. Admiral Group plc détient à 100% sa filiale AECS.

AECS utilise en France la marque L'olivier Assurance.

L'autorité chargée du contrôle des entreprises d'assurance opérant sur le territoire français est l'ACPR, 4 Place de Budapest, CS92459, 75436 Paris Cedex 09.

Les services d'assistance sont exécutés par :

Europ Assistance France SAS, au capital de 35 402 786 euros, Entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, sise 1 promenade de la Bonnette, 92230 GENNEVILLIERS.

L'autorité chargée du contrôle est l'ACPR, 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.

## 13.2 Langue du contrat et compétence judiciaire

---

Les relations précontractuelles et contractuelles se font en langue française. Elles sont soumises au droit français notamment le Code des assurances et aux juridictions françaises.

## 13.3 Prescription

---

En application des dispositions de l'article L114-1 et suivants du Code des assurances le délai de prescription est de 2 ans pour toute action dérivant d'un contrat d'assurance.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un **Tiers**, le délai de la **Prescription** commence à courir à partir du jour où ce même Tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou au jour de son indemnisation par l'assureur.

Par exemple : un dégât des eaux cause un **Sinistre** chez mon voisin du dessous. Le délai de prescription commence à partir de la date à laquelle notre assuré reçoit une assignation en justice du voisin.

Cette **Prescription** peut être interrompue par les causes ordinaires d'interruption de **Prescription** définies par les articles 2240 à 2246 du Code civil rappelés ci-après :

*Article 2240 du Code civil : La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de **Prescription**. - Article 2241 du Code civil : La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de **Prescription** ainsi que le délai de forclusion. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure. - Article 2242 du Code civil : L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance. - Article 2243 du Code civil : L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée - Article 2244 du Code civil : Le délai de **Prescription** ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution*

ou un acte d'exécution forcée. - Article 2245 du Code civil : L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de **Prescription** contre tous les autres, même contre leurs héritiers. En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de **Prescription** à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de **Prescription**, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu. Pour interrompre le délai de **Prescription** pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers - Article 2246 du Code civil : L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de **Prescription** contre la caution.

En vertu de l'article L114-2 du Code des assurances, la **Prescription** peut également être interrompue par la désignation d'expert dans la gestion d'un **Sinistre**, par l'envoi d'un courrier recommandé postal ou électronique avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en matière de paiement de **Prime** et par l'assuré à l'assureur pour le règlement d'indemnité d'un **Sinistre**.

### 13.4 Le traitement de vos réclamations

---

En cas de désaccord concernant la gestion de votre contrat ou celle d'un **Sinistre**, **Vous** devez d'abord contacter le service concerné pour présenter votre insatisfaction au 01 79 35 65 64 pour le service client ou au 01 79 35 65 67 pour le service **Sinistres**.

Si, après avoir contacté nos gestionnaires un désaccord subsiste, **Vous** pouvez faire part de votre réclamation à notre Direction Qualité via le formulaire de contact mis à votre disposition sur notre site, ou en écrivant à l'adresse suivante :

DIRECTION QUALITÉ  
L'olivier Assurance  
TSA 90876  
59874 WAMBRECHIES CEDEX

En application des dispositions de la Recommandation émise sous le n° 2022-R-01 par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (« ACPR ») le 9 mai 2022, L'olivier Assurance s'engage à accuser réception de votre réclamation dans les dix (10) jours ouvrables suivant sa date d'envoi (sauf si la réponse à la réclamation est également apportée dans ce délai) et, en tout état de cause, à apporter une réponse à la réclamation précitée au maximum dans les deux (2) mois suivant sa date d'envoi (le cachet de la poste faisant foi).

En cas de désaccord survenu à l'occasion de l'application des termes du présent contrat ou du règlement d'un sinistre, nous vous invitons à vous rapprocher de nos services afin que nous puissions étudier votre réclamation et lui apporter une solution satisfaisante.

Si aucune solution n'a été trouvée, vous pourrez faire appel au Médiateur, personnalité indépendante, en vous adressant à l'association La Médiation de l'Assurance à l'adresse suivante :

- Par email : sur le site [mediation-assurance.org](https://mediation-assurance.org) / [le.mediateur@mediation-assurance.org](mailto:le.mediateur@mediation-assurance.org)
- Par courrier : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09.

En tout état de cause et à tout moment, vous avez la possibilité de saisir le Tribunal français compétent en fonction de la nature du litige.

Dans le cadre de sa mission de protection de la clientèle du secteur de l'assurance, l'ACPR reçoit des demandes et des réclamations de la clientèle des organismes d'assurance et de leurs intermédiaires. L'Assuré peut les contacter afin de recueillir des informations à l'adresse suivante :

Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution  
Service Informations et Réclamations  
4, Place de Budapest  
CS 92459, 75 436 PARIS CEDEX 09

## 14. Protection des données personnelles

---

Vos données personnelles sont collectées conformément à la réglementation applicable, que ce soit lorsque **Vous** effectuez un devis directement sur notre site ou par l'intermédiaire de nos partenaires. Certaines informations demandées lors du devis sont obligatoires, sans elles **Nous** ne sommes pas en mesure de **Vous** proposer un devis.

Exemples non exhaustifs de données que **Nous** collectons :

– Données à caractère personnel

Nom et prénom ;  
Adresse postale ;  
Coordonnées (numéro de téléphone et adresse email) ;  
Date de naissance ;  
Sexe ;  
Profession ;  
Les caractéristiques de votre habitation ;  
La valeur de vos biens.

– Les communications

Dans le cadre de notre démarche d'amélioration de la qualité de nos services et de formation de nos collaborateurs, mais également du respect de nos obligations légales, vos communications téléphoniques avec nos centres d'appels sont susceptibles d'être écoutées et enregistrées. Il en est de même pour les emails, les SMS et tout autre échange ayant lieu entre **Vous** et **Nous**.

Concernant les appels, les données enregistrées sont : les données d'identification, le numéro de téléphone, la conversation, l'heure de l'appel, la durée de l'appel et le service concerné par l'appel.

Les appels pourront faire l'objet d'un traitement par un partenaire pour une retranscription écrite et une analyse comportementale afin d'améliorer le service et la détection de la fraude.

– À partir de votre usage du site internet et de nos produits et/ou services

**Nous** collectons des données **Vous** concernant à partir de vos actions, par exemple la façon dont **Vous** utilisez notre site web ou nos services. Cela **Nous** permet de **Vous** fournir la meilleure expérience possible sur notre site internet ainsi que des offres et un service adaptés à vos besoins.

**Nous** pouvons également collecter des données au travers de moyens technologiques tels que les cookies et les pixels sur notre site internet, ou encore l'empreinte digitale d'appareil (ou device fingerprint) en ce qui concerne notre application mobile d'assistance. Sur notre site internet, **Nous** utilisons Google Analytics qui est un service d'analyse des données de navigation fourni par Google, Inc. Les cookies que **Nous** utilisons produisent des statistiques anonymes et **Nous** permettent de mesurer l'activité des utilisateurs sur notre site (nombre de visites, nombre de pages vues par visites, temps passé, etc.), à l'exclusion de toute information individuelle, et sont destinées à **Nous** permettre de mieux connaître l'utilisation que les internautes font de notre site afin de l'améliorer et de détecter d'éventuels problèmes de fonctionnement. Google Analytics **Nous** permet également d'identifier la provenance des internautes et de traiter des données nécessaires à la poursuite de nos partenariats commerciaux.

**Nous** utilisons également des cookies publicitaires qui **Nous** permettent de **Vous** présenter ou présenter ailleurs via tiers sur le web des publicités adaptées à votre profil et à vos besoins.

**Vous** pouvez bloquer les cookies en activant un filtre sur votre navigateur. **Vous** pourrez ainsi refuser tous les cookies non essentiels au fonctionnement du site web ou seulement certains d'entre eux. Toutefois, si **Vous** choisissez de bloquer tous les cookies (y compris, les cookies essentiels au fonctionnement du site), il se peut que certaines parties de notre site web **Vous** soient inaccessibles.

Pour plus d'informations sur la gestion ou la désactivation des cookies **Vous** pouvez utiliser la fonction « Aide » de votre navigateur ou [visiter le site de la CNIL](#).

**Vous** pouvez **Vous** opposer à l'utilisation des cookies de Google Analytics en téléchargeant et en installant le module complémentaire du navigateur pour la désactivation de Google Analytics :

## [Google Analytics Opt-out Browser Add-on](#)

### À QUEL MOMENT COLLECTONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

**Nous** collectons les informations que **Vous Nous** fournissez volontairement notamment lorsque :

- **Vous** effectuez un devis sur notre site ou sur les sites de nos partenaires et que **Vous** émettez le souhait d'être mis en relation avec L'olivier, **Vous** souscrivez votre assurance en ligne ou par téléphone et effectuez un règlement,
- **Vous** créez ou modifiez votre compte client ou compte utilisateur dans votre Espace Perso sur notre site internet,
- **Vous** naviguez sur nos sites, consultez des produits et utilisez nos services,
- **Vous** participez à un jeu ou un concours,
- **Vous** contactez notre service client,
- **Vous** avez des échanges avec nos conseillers,
- **Vous Nous** déclarez un **Sinistre**.

Certaines informations, notamment techniques ou concernant la consultation du site ainsi que ses fonctionnalités, sont collectées automatiquement par des cookies du fait de vos actions sur notre site.

**Nous** travaillons avec un outil externe pour mieux comprendre vos besoins et pour optimiser le service et l'expérience que **Vous** avez sur notre site internet à travers une étude de votre expérience (par exemple, le temps que vous passez sur certaines pages, etc.), ce qui **Nous** permet de maintenir notre service au meilleur niveau. Cet outil utilise des cookies et d'autres technologies pour collecter des données sur les comportements et les appareils (en particulier l'adresse IP de l'appareil capturée et stockée uniquement sous forme anonyme), le type d'appareil (identifiants uniques), les informations du navigateur, l'emplacement géographique (pays uniquement). Ces informations sont stockées dans un profil utilisateur pseudonymisé.

### COMMENT UTILISONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

**Nous** utilisons vos données personnelles essentiellement dans le cadre de la fourniture de nos produits et services d'assurance pour :

- la gestion des devis. Par exemple l'estimation, la sélection et la tarification des risques liés à votre habitation. Si **Vous** avez effectué plusieurs devis, ou si **Vous** êtes client ou ancien client, il est possible que les données de devis ou contrats d'assurance précédents soient utilisées pour la tarification.
- la passation, la gestion et l'exécution des contrats d'assurance : par exemple la collecte des données du contrat, la vérification de l'identité de l'assuré, les modifications du contrat, de la couverture, ou des informations bancaires, l'externalisation de services relatifs à l'activité d'assurance, la gestion des impayés et de leur recouvrement, la gestion des réclamations, la gestion des recours et des contentieux...
- la gestion des **Sinistres** : par exemple l'évaluation des dommages et la liquidation des **Sinistres**. Afin d'assurer une gestion rapide et efficace des **Sinistres**, **Nous** acceptons vos instructions et celles de toute autre personne mentionnée au contrat. Si **Vous** souhaitez qu'une autre personne non mentionnée au contrat gère la déclaration et le suivi de votre **Sinistre** à votre place veuillez **Nous** le faire savoir.
- Si **Vous Nous** fournissez des données concernant une autre personne, **Vous** confirmez qu'elle **Vous** a donné l'autorisation de le faire afin de **Nous** permettre de traiter ses données personnelles (y compris toute catégorie spéciale de données personnelles) et **Vous** reconnaissez également l'avoir informée de notre identité et de comment ses données seront traitées.
- le respect des dispositions légales, réglementaires et administratives auxquelles **Nous** sommes soumis : identification et connaissance des clients, lutte contre le blanchiment de capitaux et financement du terrorisme, application des mesures nationales ou internationales de sanction notamment le gel des avoirs, la réalisation de déclarations obligatoires auprès des autorités/administrations publiques, la réponse aux demandes de communication de certaines autorités, administrations, juridictions habilitées par la loi, le respect de nos obligations en matière comptable et fiscale, la gestion des demandes d'exercice de droits conférés par la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel.
- **Vous** permettre une utilisation optimisée de votre espace personnel et de l'application d'assistance.



Pour pouvoir gérer tous vos appels et **Vous** offrir une expérience au téléphone qui soit la plus agréable possible, **Nous** travaillons avec un partenaire spécialisé dans la réception et l'émission d'appels téléphoniques et la gestion de centre d'appels. Notre partenaire est dûment agréé et dispose d'un personnel spécialisé.

**Nous** pouvons créer un profil type depuis vos données, cela **Nous** permet de comprendre les opportunités que peut **Vous** offrir le marché et ainsi **Vous** permettre d'obtenir des rabais sur votre prix de renouvellement.

**Nous** sommes susceptibles d'utiliser vos données personnelles pour calculer le risque sur les garanties de votre contrat et ainsi déterminer le prix de vos **Primes** d'assurance ou encore émettre des prédictions sur votre intérêt envers nos produits.

**Nous** traitons vos données personnelles pour communiquer avec **Vous** sur nos produits, nos services et nos actualités

**Nous** pouvons utiliser vos données personnelles pour **Vous** faire part de nos offres promotionnelles et de nos nouveaux produits et services par email, SMS, et par téléphone, ou encore sur les réseaux sociaux, lorsque **Nous** sommes légalement en mesure de le faire et si **Vous** ne **Vous** y êtes pas opposé.

En particulier, **Nous** pourrions, occasionnellement, **Vous** envoyer des informations ou promotions susceptibles de **Vous** intéresser ou de **Vous** être utiles.

Si **Vous** ne souhaitez plus recevoir ces communications, **Vous** pouvez :

- **Vous** désinscrire de nos emails promotionnels en cliquant sur le lien de désinscription automatique en bas de chaque email ;
- Utiliser la fonctionnalité STOP SMS pour ne plus recevoir nos offres par SMS ;
- **Nous** écrire à : [dpo@lolivier.fr](mailto:dpo@lolivier.fr).

Si **Vous** avez effectué un devis sur notre site web, acheté un produit ou si votre contrat est sur le point d'être renouvelé, **Nous** pouvons être amenés à **Vous** contacter par téléphone afin de revoir avec **Vous** le devis ou l'offre ainsi que les garanties **Vous** concernant.

**Nous** faisons également de la publicité en ligne, afin de **Vous** tenir informé de nos activités et nouveaux produits ou services, mais aussi pour **Vous** aider à accéder facilement à nos services. Comme c'est le cas pour beaucoup d'autres entreprises, lorsque **Vous** naviguez sur d'autres sites web ou applications, **Vous** pourrez trouver des bannières et des publicités en ligne de L'olivier Assurance. Pour cela, **Nous** utilisons divers outils de diffusion de publicités en ligne et d'échanges d'annonces publicitaires. **Nous** utilisons une gamme de technologies liées à la publicité telles que les balises, les pixels, les vignettes publicitaires, les cookies et les identificateurs de dispositifs, mais également des services spécifiques proposés par certains sites ou réseaux sociaux, c'est notamment le cas du service d'audience personnalisé de Facebook.

Nos activités de publicité en ligne peuvent également impliquer le traitement de vos données personnelles (adresses e-mails et numéros de téléphone) via les outils de look-alike ou audience similaire et de ciblage publicitaire. **Nous** utilisons ces outils afin de cibler des prospects qui ont les mêmes caractéristiques ou des caractéristiques similaires que nos clients ou afin de cibler nos clients afin de promouvoir nos offres.

Ces traitements ont pour base légale notre intérêt légitime à améliorer les performances de nos campagnes publicitaires en ligne.

**Vous** avez le droit de **Vous** opposer à ces traitements et pouvez le faire en écrivant à [dpo@lolivier.fr](mailto:dpo@lolivier.fr)

En ce qui concerne les cookies, **Vous** pouvez les accepter ou les refuser sur n'importe quel site web en modifiant les paramètres de votre navigateur. Pour plus d'informations sur la gestion ou la désactivation des cookies, **Vous** pouvez consulter la rubrique « Aide » de votre navigateur ou [vous rendre sur le site de la CNIL](#).

Toutefois, si **Vous** faites le choix de supprimer ou de désactiver les cookies, cela pourrait affecter le fonctionnement de notre site et il est possible que **Vous** n'ayez pas accès à certaines parties, pages ou fonctionnalités de notre site internet.

**Nous** collectons vos données dans le cadre d'études de marché et d'enquêtes de satisfaction.

**Nous** pouvons **Vous** contacter dans le cadre d'enquêtes de satisfaction dans un souci de développement et d'amélioration de nos services. Pour ce faire, **Nous** faisons appel à des prestataires. Les données personnelles traitées peuvent inclure notamment votre nom, votre âge ainsi que votre adresse email (liste non exhaustive).

**Nous** traitons vos données personnelles à des fins d'intérêt légitime.

Il arrive que le traitement de vos données à caractère personnel soit nécessaire aux fins des intérêts légitimes que **Nous** poursuivons en tant qu'entreprise. Il peut s'agir de fins commerciales ou sociales qui requièrent le traitement de vos données. Dans ce cas, **Nous** nous efforçons toujours de respecter un juste équilibre entre nos intérêts, compte tenu de vos attentes raisonnables et de votre relation avec notre entité.

À titre d'exemple, **Nous** nous basons sur l'intérêt légitime pour les traitements suivants :

- la réalisation d'études actuarielles et de sinistralité pour la sélection du risque,
- affiner et améliorer nos modèles tarifaires pour des **Primes** plus précises,
- la consultation de fichiers d'intérêt (y compris de sources accessibles au public) pour l'analyse des risques,
- la détection des fraudes résultant de l'omission lors de la souscription du contrat de déclaration des **Sinistres**,

Si **Vous** contactez notre centre d'appels, votre appel pourra être analysé par un logiciel automatisé dans le but de vérifier votre identité et de comprendre les raisons de votre appel. Ce procédé permettra d'améliorer les réponses qui **Vous** sont données et d'accélérer le traitement de votre appel. À cette fin, **Nous** pouvons traiter vos données d'identification (nom et prénom), vos données de contact (numéro de téléphone), ainsi que les données relatives à vos devis, polices en cours ou sinistres ouverts par **Nous**. À la fin du processus, **Vous** pourrez vérifier auprès de nos agents la classification et le traitement de votre appel dans tous les cas.

- l'échange de données personnelles entre les compagnies d'assurance mentionnées au contrat d'assurance (AECS,...) pour la réalisation d'études statistiques et actuarielles,
- définir les provisions dans le cadre des **Sinistres** matériels et corporels,
- certaines de nos activités marketing,
- pour l'élaboration de statistiques commerciales,
- interagir avec **Vous** tout au long de la vie de votre contrat afin de **Nous** assurer que **Vous** avez la meilleure expérience possible en tant que client de L'olivier Assurance,
- pour l'amélioration de votre expérience utilisateur sur notre site et pour **Vous** permettre de bénéficier pleinement de toutes les fonctionnalités et services de ce dernier,
- pour toutes activités liées à la recherche et l'analyse **Nous** permettant de passer en revue, développer et améliorer les services que **Nous** **Vous** offrons,
- effectuer des audits de nos procédures internes afin de maintenir nos standards élevés,
- l'échange de données avec des prestataires de choix afin d'apporter une valeur ajoutée à nos produits,
- la gestion centralisée des ressources informatiques intragroupe (logiciels, serveurs, etc.),
- la prévention de l'utilisation non autorisée de nos systèmes de télécommunication et de notre site web,
- assurer le bon fonctionnement de nos opérations,
- le profilage à des fins actuarielles et d'analyse de marché : par le biais de technologies informatiques **Nous** pouvons être amenés à utiliser vos données pour créer des profils, par exemple pour déterminer quels sont les produits les plus adaptés à vos besoins,
- la prévention et la détection de la fraude (interne et externe), mais aussi les investigations et la validation des données,
- prévention de la fraude :

Afin de prévenir et de détecter la fraude, les autres assureurs peuvent partager à tout moment des informations **Vous** concernant avec des membres du Groupe Admiral. Dans le même esprit, **Nous** transmettons les données de nos clients sinistrés à des prestataires pour améliorer la détection de la fraude.

- Interagir avec des tiers

Nous pouvons être amenés à traiter des demandes téléphoniques de personnes dites autorisées conformément à nos procédures internes.

Une personne autorisée peut être :

- Un conjoint ;
- Un tuteur légal ;
- Le payeur du contrat ;
- toute autre personne ou organisation fournissant des preuves qu'elle a le droit d'agir au nom du souscripteur et qu'elle détient toutes les informations nécessaires à l'identification du contrat concerné.

Si **Vous** souhaitez confier la gestion de votre contrat d'assurance à une autre personne, **Vous** pouvez **Nous** contacter depuis [notre page contact](#).

Nous sommes également susceptibles de collecter et de traiter vos données personnelles dans le cadre de nos dispositifs de protection des lanceurs d'alerte. Plus d'informations à [la page mentions légales](#).

## Confidentialité et divulgation des données

**Nous** nous efforçons de traiter vos données personnelles de manière privée et confidentielle. Il **Nous** arrive de faire appel à des prestataires susceptibles de prendre part au traitement de vos données personnelles. Ces derniers sont soumis à la même obligation de confidentialité et de sécurité et traitent vos données uniquement sur instruction de notre part.

Les données collectées sont susceptibles d'être communiquées à d'autres entités, par exemple :

- Dans le cadre de nos prestations de services, par exemple : si **Vous** réglez par carte bancaire, **Nous** transmettons vos données à un prestataire pour interroger votre banque et valider votre paiement.
- Aux entreprises qui font partie du [Groupe Admiral](#).
- Tout autre assureur ou réassureur ou collaborateur ou prestataire tiers qui, pour des raisons de réassurance, coassurance, pour la gestion des **Sinistres**, des paiements, ou encore dans le cadre d'études statistiques, ou de lutte contre la fraude, interviendrait dans la gestion de votre contrat d'assurance ou des **Sinistres**.
- En cas de déclaration de **Sinistre**, **Nous** devons échanger certaines de vos données à des tiers tels que les **Tiers** impliqués dans le **Sinistre** ainsi que leur assureur, leur avocat ou encore leur représentant. Les personnels de soins d'urgence, la police et les enquêteurs pourront également avoir accès à vos données.
- En cas de saisie du médiateur ou de l'autorité compétente suite à une réclamation, **Nous** pourrions être amenés à lui fournir des informations personnelles **Vous** concernant.
- Dans le cas où notre organisation venait à subir une réorganisation ou ferait l'objet d'une vente à une autre organisation, auquel cas **Vous** consentez à ce que toutes données personnelles détenues par notre entreprise soient transférées à l'organisation désormais compétente.

Certaines de vos données peuvent également être partagées avec les bases de données existantes en matière d'assurances et de **Sinistres** comme énoncé plus haut.

- **Nous** pourrions divulguer vos données dans certains cas exceptionnels autorisés par la loi, par exemple lorsque **Nous** y sommes contraints par la loi ou par une autre voie judiciaire, ou lorsque **Vous** en avez fait la demande ou que **Vous** avez donné votre consentement.
- **Nous** pouvons également transmettre vos données personnelles à des tiers dans le cadre de partenariats commerciaux afin de **Vous** faire bénéficier d'avantages et promotions. Ces traitements se font toujours en conformité avec la réglementation applicable.
- Dans le cadre du recouvrement des créances impayées, **Nous** pourrions être amenés à fournir des informations personnelles **Vous** concernant à des sociétés de recouvrement de créances que **Nous** avons mandatées à cet effet.
- Dans le cadre de la gestion des contentieux, **Nous** pouvons transmettre des informations personnelles **Vous** concernant à des auxiliaires de justice et officiers ministériels (avocats, huissiers, notaires...), ainsi qu'à l'autorité saisie du litige.

### QUELS SONT VOS DROITS CONCERNANT VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Conformément aux articles 12 à 22 du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, **Vous** disposez de droits en tant que personne concernée, notamment d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de limitation du traitement et de portabilité de vos données personnelles ainsi que le droit de donner des directives sur le sort de vos données après votre décès. **Vous** pouvez exercer ces droits en écrivant à : [dpo@lolivier.fr](mailto:dpo@lolivier.fr).

Veuillez noter que ces droits ne s'appliquent pas en toutes circonstances.

Vos droits en tant que personne concernée, lorsqu'ils sont applicables, comprennent :

- le droit à être informé des traitements de vos données à caractère personnel, et notamment quelles sont les données collectées, les finalités du traitement et le responsable du traitement ;
- le droit d'accès aux données personnelles **Vous** concernant. Si votre demande concerne les données personnelles de quelqu'un d'autre, ou que **Vous** faites une demande au nom de quelqu'un d'autre (par exemple au nom de votre enfant mineur), **Nous** pourrions **Vous** demander une copie de la pièce d'identité de cette personne ainsi qu'une lettre d'autorisation signée de sa part (mandat) ;
- le droit de rectifications de vos données à caractère personnel si elles sont inexactes ou incomplètes ;
- le droit à l'effacement de vos données à caractère personnel (« droit à l'oubli ») ;

- le droit à la limitation du traitement des données personnelles **Vous** concernant ;
- le droit à la portabilité des données personnelles **Vous** concernant. Il s'agit du droit de recevoir vos données dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine. Cela afin, notamment, de les transmettre à un autre responsable du traitement ou à un autre prestataire (à votre demande) ;
- le droit d'opposition au traitement des données personnelles **Vous** concernant ;
- le droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, produisant des effets juridiques **Vous** concernant ou **Vous** affectant de manière significative de façon similaire.
- le droit de donner des instructions sur le sort de vos données après votre décès (effacement, limitation, désignation d'un mandataire, transmission à un autre responsable de traitement).

**Vous** pouvez exercer vos droits en précisant l'objet de votre demande et en l'accompagnant des éléments nécessaires à votre identification (nom, prénom, numéro de devis / police / **Sinistre**). **Nous** pourrions être amenés à **Vous** demander votre pièce d'identité pour **Nous** assurer de la demande et garder la confidentialité de vos données en cas de doute légitime sur votre identité.

Suite à votre demande, une réponse **Vous** sera alors adressée dans un délai d'un mois (délai qui pourra être prolongé de deux mois, le cas échéant, en fonction de la complexité et du nombre de demandes) suivant la réception de la demande et la confirmation de votre identité.

Si **Vous** avez des questions au sujet de vos droits en tant que personne concernée, ou si **Vous** estimez que **Nous** n'y avons pas répondu de façon adéquate, **Vous** pouvez contacter notre Délégué à la Protection des données à l'adresse suivante : [dpo@lolivier.fr](mailto:dpo@lolivier.fr)

Si **Vous** n'êtes pas satisfait par la suite donnée à votre demande, **Vous** pouvez adresser une plainte auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), l'autorité compétente en France.

Soit en ligne sur le site de la CNIL.

Soit en écrivant à l'adresse suivante :

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)  
3 Place de Fontenoy  
TSA 80715  
75334 PARIS CEDEX 07.

## Conservations des données

**Nous Nous** engageons à conserver vos données personnelles pour une durée n'excédant pas celle nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont traitées.

Ces durées de conservation sont définies en fonction des finalités de traitement mis en œuvre et tiennent notamment compte des dispositions légales applicables imposant une durée de conservation précise pour certaines catégories de données, des éventuels délais de **Prescription** applicables ainsi que des recommandations de la CNIL et des directives du Comité européen de la protection des données.

## Sécurité

**Nous** attachons une grande importance à la sécurité de vos données. Pour cela, **Nous** mettons en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires à la protection de vos données personnelles contre la destruction, la perte, la modification, l'accès ou le traitement non autorisé. **Nous Nous** engageons en outre à limiter l'accès aux données personnelles aux situations dans lesquelles cet accès est indispensable. Les employés ayant accès à ces données ont été informés de leurs obligations en matière de protection des données et suivent régulièrement des formations afin d'être tenus à jour des évolutions réglementaires. Ces mesures de sécurité sont régulièrement revues et adaptées afin d'assurer un niveau de protection adéquat.

Sur l'Espace Perso, **Nous** protégeons toutes vos données disponibles en mettant à votre disposition un identifiant et un mot de passe. **Nous** utilisons également les normes de sécurité standards pour chiffrer les données sensibles en cours de transmission vers nos serveurs.

Il peut être nécessaire de transférer vos données personnelles vers d'autres sociétés ou prestataires de service du Groupe Admiral situés en dehors de l'Espace économique européen (EEE). Les lois sur la protection des données personnelles et autres lois de ces pays peuvent être moins complètes que celles mises en œuvre en France ou dans l'EEE – dans ce cas précis, **Nous** prendrons des mesures adéquates pour garantir à vos données un niveau de service équivalent à celui existant dans l'EEE.

La sécurité et la confidentialité des données personnelles reposent sur les bonnes pratiques de chacun. C'est la raison pour laquelle **Nous Vous** invitons à ne pas communiquer vos mots de passe à des tiers, à **Vous** déconnecter systématiquement de votre profil sur l'Espace Perso et à fermer la fenêtre de votre navigateur à l'issue de votre connexion, particulièrement si **Vous** accédez à internet depuis un poste informatique partagé avec d'autres personnes. **Vous** éviterez ainsi que d'autres utilisateurs accèdent à vos informations personnelles.

Lorsque **Vous** effectuez un devis sur notre site web, vos données sont traitées sur un serveur sécurisé. Plusieurs indicateurs **Vous** permettent de vérifier que **Vous** êtes sur un site protégé :

- le fait que l'adresse du site commence par « https:// », indique que le site est sécurisé ;
- l'affichage d'une icône représentant un cadenas dans la barre d'adresse à côté de « https:// » signifie que la connexion est chiffrée, et est donc plus sûre.

Veuillez noter que les échanges effectués via internet, tels que les emails, ne sont pas sécurisés à moins qu'ils n'aient été chiffrés. Par conséquent, **Nous** ne pouvons être tenus responsables de tout accès non autorisé ou perte d'informations personnelles **Vous** concernant, lorsque cela sort de notre cadre d'intervention et de contrôle.

Vous pouvez également vous rendre sur notre politique de confidentialité disponible à l'adresse suivante : [www.lolivier.fr/politique-de-confidentialite/](http://www.lolivier.fr/politique-de-confidentialite/) pour une information à jour des dernières modifications.

## 15. Rémunération d'AIS en tant qu'intermédiaire

---

Conformément aux dispositions relatives à la distribution des produits d'assurances et notamment à l'article L.521-2 du Code des assurances, nous informons le souscripteur que L'olivier Assurance AIS est pour ses prestations rémunérées sous forme de commissions par AECS et Chubb. Elle facture à l'assuré des honoraires au titre de l'assistance et des produits complémentaires.

## 16. Convention d'assistance pour les propriétaires occupants et les locataires

---

### 16.1 Préambule

---

La présente convention d'assistance constitue les Conditions Générales du contrat d'assistance LOH.

Elle détermine les prestations qui seront garanties et fournies par EUROP ASSISTANCE, entreprise régie par le code des assurances aux Bénéficiaires du contrat d'assistance LOH souscrit auprès de l'Olivier Assurance, entré en vigueur à compter du 18 décembre 2019.

### 16.2 Généralités

---

#### 16.2.1 Objet

La présente convention d'assistance LOH a pour objet de préciser les droits et obligations réciproques d'EUROP ASSISTANCE et des Bénéficiaires définis ci-après.

#### 16.2.2 Définitions

##### 16.2.2.1 LOH Assistance



Désigne Europ Assistance France SAS, au capital de 35 402 786 euros, Entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au registre du Commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, sise 1 promenade de la Bonnette, 92230 GENNEVILLIERS.

*Dans la présente convention d'assistance, LOH Assistance, est remplacé par le terme « Nous ».*

#### 16.2.2.2 Bénéficiaire

Est considérée comme bénéficiaire toute personne physique, ayant son **Domicile** en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco, souscriptrice d'un contrat Habitation auprès de l'Olivier Assurance, ainsi que les personnes suivantes :

- Le **Conjoint**, pacsé ou concubin notoire du **Souscripteur**, vivant sous le même toit que celui-ci,
- leur(s) enfant(s) célibataire(s) âgé(s) de moins de 25 ans à charge au sens fiscal, et vivant sous le même toit, les enfants handicapés âgés de plus de 25 ans,
- les enfants adoptés, répondant aux conditions susvisées, à compter de la date de transcription du jugement d'adoption sur les registres de l'état civil français, au cours des 12 mois de validité du contrat et cela jusqu'à la prochaine échéance du contrat en cours,
- le cas échéant : leur(s) enfant(s) qui viendrai(en)t à naître au cours des 12 mois de validité du contrat et cela jusqu'à la prochaine échéance du contrat en cours.

*Dans la présente convention d'assistance les Bénéficiaires sont désignés par le terme « Vous ».*

#### 16.2.2.3 Domicile

Désigne le lieu de **Résidence principale** et habituelle du Bénéficiaire ou le **Bien immobilier** assuré au contrat Habitation L'Olivier Assurance Habitation, en France. Son adresse figure sur son dernier avis d'imposition sur le revenu.

#### 16.2.2.4 France

Désigne la France métropolitaine et la Principauté de Monaco.

#### 16.2.2.5 Etranger

Désigne l'un des pays listés à l'article 2.5 « Etendue Territoriale » ci-après, à l'exception de la France.

#### 16.2.2.6 Sinistre

Désigne :

Soit le dommage causé au **Domicile** le rendant inhabitable à la suite notamment, d'un événement climatique ou d'une catastrophe naturelle dont l'état est constaté par un arrêté interministériel paru au Journal Officiel ;

Soit, lorsqu'il s'agit de la serrurerie, la perte, le vol, le **Bris** des clés, le dysfonctionnement de la serrure rendant impossible l'ouverture ou la fermeture de la porte d'entrée principale du **Domicile**, ou le dysfonctionnement de la serrure causé par un cambriolage ou une tentative d'**Effraction** du **Domicile**, empêchant l'accès ou la fermeture ;

Soit, lorsqu'il s'agit de la vitrerie, le **Bris** de la vitrerie d'une fenêtre, de baies vitrées, d'une porte-fenêtre ou d'une porte d'entrée donnant accès à l'extérieur du **Domicile** causé par un cambriolage, une tentative d'**Effraction**, une **Explosion**, un **Incendie**, une intempérie ou un acte de **Vandalisme**.

Soit, lorsqu'il s'agit de la plomberie, du chauffage ou de l'électricité, le dysfonctionnement de l'installation de plomberie, des appareils de chauffage ou de l'installation électrique causée par un dégât des eaux, une **Explosion**, un **Incendie**, une intempérie ou un acte de Vandalisme.

## **16.3 Conditions et modalités d'application de la convention d'assistance**

---

### **16.3.1 Validité et durée du contrat**

Les garanties d'assistance s'appliquent pendant la période de validité du contrat Habitation L'Olivier Assurance Habitation. Elles cessent de ce fait si le contrat est résilié.



Le contrat d'assistance LOH prend effet à compter de la date de souscription au contrat pour une durée d'un (1) an renouvelable par tacite reconduction.

### 16.3.2 Conditions d'application

Notre intervention ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux ou de tous intervenants auxquels **Nous** aurions l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale.

### 16.3.3 Titres de transport

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

### 16.3.4 Nature des déplacements couverts

Les prestations d'assistance décrites dans la présente convention s'appliquent :

- En France, au cours de tout déplacement privé ou professionnel,
- A l'Etranger, au cours de tout déplacement privé ou professionnel, d'une durée n'excédant pas quatre-vingt-dix (90) jours consécutifs.

### 16.3.5 Etendue territoriale

#### 16.3.5.1 Assistance aux Personnes

France métropolitaine et Principauté de Monaco. Monde entier pour la prestation de Retour Anticipé.

#### 16.3.5.2 Assistance aux Biens

France métropolitaine et Principauté de Monaco.

### 16.3.5.3 EXCLUSIONS TERRITORIALES

Sont exclus les pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, ou subissant des catastrophes naturelles, des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, etc.), ou désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.

## 16.4 Modalités d'intervention

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

Afin de **Nous** permettre d'intervenir, **Nous Vous** recommandons de préparer votre appel.

**Nous Vous** demanderons les informations suivantes :

- vos nom(s) et prénom(s),
- l'endroit précis où Vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut Vous joindre,
- votre numéro de contrat Habitation L'Olivier Assurance Habitation

Si Vous avez besoin d'assistance, Vous devez :

- Nous appeler sans attendre au n° de téléphone :
  - 01 41 85 87 28
  - depuis l'Etranger Vous devez composer le +33 1 41 85 87 28.
- obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,
- Vous conformer aux solutions que Nous préconisons,
- Nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit,
- Nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

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

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

## 16.5 Prestations d'assistance aux Personnes

### 16.5.1 Information conseil

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

Dans tous les cas, ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi n° 71-1130 modifiée du 31 décembre 1971. Il ne peut en aucun cas s'agir de consultations juridiques. Selon les cas, nous pourrions vous orienter vers les organismes professionnels susceptibles de vous répondre. Nous nous engageons à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations d'assistance téléphoniques. Nous nous efforçons de répondre immédiatement à tout appel mais pouvons être conduit pour

certaines demandes à procéder à des recherches entraînant un délai de réponse. Nous serons alors amenées à vous recontacter dans les meilleurs délais, après avoir effectué les recherches nécessaires.

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

### 16.5.2 Recherche de coordonnées de sociétés de déménagement

Nous communiquons les coordonnées de plusieurs prestataires pouvant assurer votre déménagement en fonction des informations que Vous Nous transmettez. Sous 48h (heures ouvrées), le prestataire se met en relation avec Vous pour convenir d'un rendez-vous qui permettra d'établir un devis. Le choix du prestataire Vous appartient et Vous êtes seul habilité à formaliser les conditions de son intervention. Le coût du déménagement reste à votre charge.

### 16.5.3 Accès à la plate-forme de services

À tout moment de la durée de vie du contrat, Vous avez accès à notre plate-forme de services dans l'univers de la maison. Sur simple demande, Nous Vous communiquerons les coordonnées de deux prestataires, leur intervention éventuelle, à votre initiative, restera à votre charge.

## 16.6 Prestations d'assistance aux Biens

---

### 16.6.1 Dépannage serrurerie à Domicile 24H/24

Les clés de la porte principale de votre **Domicile** ont été perdues, volées ou cassées, ou cette dernière a été fracturée.

Nous recherchons un serrurier, le dépêchons à votre **Domicile** et prenons en charge ses frais de déplacement, de main d'œuvre et pièces détachées jusqu'à concurrence de 300 € TTC. Vous devez justifier auprès du serrurier de votre qualité d'occupant des lieux.

### 16.6.2 Aide-ménagère

Une fois par an, à votre demande, Nous organisons et prenons en charge la mise à disposition d'une aide-ménagère afin de Vous aider dans les travaux ménagers à votre **Domicile** et ce dans la limite de 2 heures maximum (minimum de 2 heures à la fois).

### 16.6.3 Déménagement

A la suite d'un **Sinistre**, et si votre **Domicile** reste inhabitable au-delà de 30 jours après la date de survenance du **Sinistre**, Nous organisons et prenons en charge le déménagement du mobilier vers votre nouveau lieu de résidence.

Ce déménagement doit être effectué au maximum dans les 60 jours qui suivent la date du **Sinistre**.

Les objets transportés devront être rassemblés en un point unique de chargement près du **Domicile**.

La prise en charge des frais de déménagement se fera dans la limite d'un transport de 50 km autour du **Domicile** sinistré.

### 16.6.4 Gardiennage

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

Nous prendrons en charge les frais du prestataire de sécurité.

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

Nous mettons tout en œuvre pour vous rendre la prestation dans les meilleurs délais. Néanmoins, la situation géographique du **Domicile**, les conditions météorologiques ou l'indisponibilité des prestataires, peuvent, indépendamment de notre volonté, retarder ou rendre impossible la réalisation de la prestation.

La prestation est également rendue sous réserve qu'il n'y ait pas de risque d'atteinte à la sécurité de l'agent missionné.

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

### 16.6.5 Transfert de fonds

A la suite d'un **Sinistre** au **Domicile**, Vous êtes démuné de vos moyens financiers. Nous Vous faisons parvenir, un transfert de fonds d'un montant maximum de 765 € TTC afin que Vous puissiez faire face à vos dépenses de première nécessité, aux conditions préalables suivantes :

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

Vous signerez un reçu lors de la remise des fonds.

### 16.6.6 Réparations d'urgence dans les domaines de la serrurerie, de la plomberie, du chauffage, de la vitrerie, de l'électricité

À la suite d'un **Sinistre**, Vous devez faire effectuer une réparation d'urgence à votre **Domicile** dans les domaines de la serrurerie, de la plomberie, de la vitrerie, du chauffage ou de l'électricité.

Nous recherchons le prestataire qui pourra intervenir le plus rapidement. Nous Vous communiquons les conditions d'intervention du prestataire et, avec votre accord, Nous le dépêchons à votre **Domicile**.

Nous prenons en charge ses frais de déplacement, de main d'œuvre et pièces détachées jusqu'à concurrence de 150 € TTC et Vous informons du déroulement de l'intervention.

Si aucun prestataire ne peut intervenir, Nous organisons, avec votre accord, la mise en œuvre des mesures conservatoires ou de sécurité les plus urgentes.

### 16.6.7 Frais d'effets personnels de première nécessité

Vos vêtements et effets de toilette ont été détruits lors d'un **Sinistre**. Nous prenons en charge les effets de première nécessité jusqu'à concurrence de 250 € TTC par Bénéficiaire présent au moment du **Sinistre** dans la limite globale de 1000 € TTC par foyer, sous réserve de présentation des factures originales des dépenses.

### 16.6.8 Hébergement

Si votre **Domicile** est rendu inhabitable en raison de la survenance d'un **Sinistre** au **Domicile**, Nous recherchons un hôtel situé à proximité de votre **Domicile** et prenons en charge les frais d'hébergement (chambre d'hôtel et petit-déjeuner), jusqu'à concurrence de 100 € TTC par nuit et par Bénéficiaire, pendant 10 nuits consécutives maximum.

Seules les personnes Bénéficiaires résidant dans le **Domicile** garanti au moment du **Sinistre** peuvent bénéficier de cette prestation.

### 16.6.9 Nettoyage du Domicile

A la suite d'un **Sinistre** survenu à votre **Domicile**, Nous organisons et prenons en charge le nettoyage du **Domicile** sinistré à hauteur de 10 heures de travail au maximum. Cette prestation ne constitue en aucun cas une remise en état ou à neuf du local.

La rémunération de l'intervenant au-delà de ces 10 heures reste à votre charge.

Prestation accessible de 8 h 00 à 19 h 30 sauf dimanches et jours fériés.

### 16.6.10 Transfert chez un proche

A la suite d'un **Sinistre**, Nous organisons et prenons en charge votre transport par train en 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique pour aller chez un proche, résidant en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco, afin d'y être hébergé.

### 16.6.11 Retour anticipé

Vous apprenez, à la suite d'un **Sinistre** survenu à votre **Domicile**, que votre présence est indispensable pour y effectuer des démarches administratives, Nous organisons et prenons en charge votre voyage retour, par train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique, du lieu de votre séjour en France ou à l'Étranger jusqu'à votre **Domicile**, ainsi

que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au **Domicile**.

A défaut de présentation de justificatifs (déclaration de **Sinistre** auprès de L'olivier Assurance, rapport d'expertise, procès-verbal de plainte, etc.) dans un délai maximal de 30 jours, Nous nous réservons le droit de Vous facturer l'intégralité de la prestation. Nous ne prenons en charge que les frais complémentaires que Vous auriez dû engager pour votre retour et Nous nous réservons le droit de Vous demander les titres de transport non utilisés. Cette prestation n'est accordée qu'à un seul des Bénéficiaires.

## 16.7 Dispositions générales

### 16.7.1 exclusions

#### 16.7.1.1 exclusions communes à toutes les prestations

Sont exclues les demandes consécutives :

- à une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme,
- à votre participation volontaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- à la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- à l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,
- à un acte intentionnel de votre part ou d'un acte dolosif, d'une tentative de suicide ou suicide,
- à un sinistre survenu dans l'un des pays exclus de la garantie de la convention d'assistance ou en dehors des dates de validité de garantie, et notamment au-delà de la durée de déplacement prévu à l'étranger.

Sont également exclus :

- les demandes qui relèvent de la compétence des organismes locaux de secours d'urgence ou des transports primaires tels que le samu, les pompiers, et les frais s'y rapportant,
- les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par la présente convention d'assistance,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les frais de franchise non rachetable en cas de location de véhicule,
- les frais de carburant et de péage,
- les frais de douane,
- les frais de restauration.
- les sinistres à domicile consécutifs à une négligence grave ou à un défaut d'entretien ainsi que les frais d'entretien et de réparation y afférent.
- les sinistres répétitifs causés par la non-remise en état du domicile après une première intervention de nos services.

### 16.7.2 Limitations en cas de force majeure ou autres événements assimilés

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

**NOUS NE POUVONS ÊTRE TENUS POUR RESPONSABLES DES MANQUEMENTS, NI DES RETARDS DANS L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS RÉSULTANT DE CAS DE FORCE MAJEURE OU DES ÉVÈNEMENTS TELS QUE SUIVANTS :**

- **GUERRES CIVILES OU ÉTRANGÈRES, INSTABILITÉ POLITIQUE NOTOIRE, MOUVEMENTS POPULAIRES, ÉMEUTES, ACTES DE TERRORISME, REPRÉSAILLES,**
- **RECOMMANDATIONS DE L'O.M.S. OU DES AUTORITÉS NATIONALES OU INTERNATIONALES OU RESTRICTION À LA LIBRE CIRCULATION DES PERSONNES ET DES BIENS, ET CE QUEL QU'EN SOIT LE MOTIF NOTAMMENT SANITAIRE, DE SÉCURITÉ, MÉTÉOROLOGIQUE, LIMITATION OU INTERDICTION DE TRAFIC AÉRONAUTIQUE,**
- **GRÈVES, EXPLOSIONS, CATASTROPHES NATURELLES, DÉSINTÉGRATION DU NOYAU ATOMIQUE, OU TOUTE IRRADIATION PROVENANT D'UNE SOURCE D'ÉNERGIE PRÉSENTANT UN CARACTÈRE DE RADIOACTIVITÉ,**

- DÉLAIS ET/OU IMPOSSIBILITÉ À OBTENIR LES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS TELS QUE VISAS D'ENTRÉE ET DE SORTIE, PASSEPORT, ETC. NÉCESSAIRES À VOTRE TRANSPORT À L'INTÉRIEUR OU HORS DU PAYS OÙ VOUS VOUS TROUVEZ OU À VOTRE ENTRÉE DANS LE PAYS PRÉCONISÉ PAR NOS MÉDECINS POUR Y ÊTRE HOSPITALISÉ(E),

- RECOURS À DES SERVICES PUBLICS LOCAUX OU À DES INTERVENANTS AUXQUELS NOUS AVONS L'OBLIGATION DE RECOURIR EN VERTU DE LA RÉGLEMENTATION LOCALE ET/OU INTERNATIONALE,

- INEXISTENCE OU INDISPONIBILITÉ DE MOYENS TECHNIQUES OU HUMAINS ADAPTÉS AU TRANSPORT (Y COMPRIS REFUS D'INTERVENTION).

### 16.7.3 Subrogation

Après avoir engagé des frais dans le cadre des garanties d'assurance et/ou prestations d'assistance, LOA Assistance est subrogée dans les droits et actions que Vous pouvez avoir contre les **Tiers** responsables du **Sinistre**, dans les conditions de l'article L. 121-12 du Code des assurances. Notre **Subrogation** est limitée au montant des frais que Nous avons engagés en exécution du présent contrat.

### 16.7.4 Prescription

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

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

*Toutefois, ce délai ne court :*

*En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;*

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

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

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

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

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

Conformément aux dispositions de ces articles, ces causes ordinaires d'interruption de la prescription sont les suivantes :

- Article 2240 du Code civil :  
*« La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription ».*
- Article 2241 du Code civil :  
*« La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure ».*
- Article 2242 du Code civil :  
*« L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance ».*



- Article 2243 du Code civil :  
« *L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée* ».
- Article 2244 du Code civil :  
« *Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée* ».
- Article 2245 du Code civil :  
« *L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.*  
*En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.*  
*Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers* ».
- Article 2246 du Code civil :  
« *L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution* ».

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

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

### 16.7.5 Réticence ou fausse déclaration intentionnelle et omission ou fausse déclaration non-intentionnelle

Conformément à l'article L. 113-8 du Code des assurances, le contrat d'assurance est nul en cas de réticence ou de fausse déclaration intentionnelle de la part de l'assuré, quand cette réticence ou cette fausse déclaration change l'objet du risque ou en diminue l'opinion pour l'assureur, alors même que le risque omis ou dénaturé par l'assuré a été sans influence sur le sinistre.

Les primes payées demeurent alors acquises à l'assureur, qui a droit au paiement de toutes les primes échues à titre de dommages et intérêts.

Conformément à l'article L. 113-9 du Code des assurances, l'omission ou la déclaration inexacte de la part de l'assuré dont la mauvaise foi n'est pas établie n'entraîne pas la nullité de l'assurance.

Si elle est constatée avant tout sinistre, l'assureur a le droit soit de maintenir le contrat, moyennant une augmentation de prime acceptée par l'assuré, soit de résilier le contrat dix (10) jours après notification adressée à l'assuré par lettre recommandée postale ou électronique, en restituant la portion de la prime payée pour le temps où l'assurance ne court plus.

Dans le cas où la constatation n'a lieu qu'après un sinistre, l'indemnité est réduite en proportion du taux des primes payées par rapport au taux des primes qui auraient été dues, si les risques avaient été complètement et exactement déclarés.

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

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

### 16.7.6 Déchéance pour déclaration frauduleuse

EN CAS DE **SINISTRE** OU DEMANDE D'INTERVENTION AU TITRE DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE ET/OU DES GARANTIES D'ASSURANCE, SI SCIEMMENT, VOUS UTILISEZ COMME JUSTIFICATIFS, DES DOCUMENTS INEXACTS OU USEZ DE MOYENS FRAUDULEUX OU FAITES DES DÉCLARATIONS INEXACTES OU RÉTICENTES, VOUS SEREZ DÉCHU(E) DE TOUT DROIT AUX PRESTATIONS D'ASSISTANCE ET GARANTIES, PRÉVUES DANS LA PRÉSENTE CONVENTION D'ASSISTANCE, POUR LESQUELLES CES DÉCLARATIONS SONT REQUISES.

### 16.7.7 Cumul des garanties

Si les risques couverts par le présent contrat sont couverts par une autre assurance, pour un même intérêt, Vous devez **Nous** informer du nom de l'assureur auprès duquel une autre assurance a été souscrite et indiquer la somme assurée (article L. 121-4 du Code des assurances) dès que cette information a été portée à votre connaissance et au plus tard lors de la déclaration de **Sinistre**.

Quand ces assurances ont été contractées de manière dolosive ou frauduleuse, les sanctions prévues à l'article L. 121-3, premier alinéa, du Code des assurances sont applicables.

Quand elles sont contractées sans fraude, chacune d'elles produit ses effets dans les limites des garanties du contrat et dans le respect des dispositions de l'article L. 121-1 du Code des assurances, quelle que soit la date à laquelle l'assurance aura été souscrite. Dans ces limites, le bénéficiaire du contrat peut obtenir l'indemnisation de ses dommages en s'adressant à l'assureur de son choix.

Dans les rapports entre assureurs, la contribution de chacun d'eux est déterminée en appliquant au montant du dommage le rapport existant entre l'indemnité qu'il aurait versée s'il avait été seul et le montant cumulé des indemnités qui auraient été à la charge de chaque assureur s'il avait été seul.

### 16.7.8 Réclamations – Litiges

En cas de réclamation ou de **Litige**, Vous pourrez vous adresser à :

Europ Assistance  
Service Remontées Clients  
1 promenade de la Bonnette  
92633 Gennevilliers Cedex

En application des dispositions de la Recommandation émise sous le n° 2022-R-01 par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (« ACPR ») le 9 mai 2022, Europ Assistance s'engage à accuser réception de Votre réclamation dans les dix (10) jours ouvrables suivant sa date d'envoi (sauf si la réponse à la réclamation est également apportée dans ce délai) et, en tout état de cause, à apporter une réponse à la réclamation précitée au maximum dans les deux (2) mois suivant sa date d'envoi du recommandé postal ou électronique (date d'envoi faisant foi) .

Si la réponse apportée par Europ Assistance ne Vous satisfait pas ou en l'absence de réponse de notre part dans le délai des deux (2) mois, Vous pouvez saisir le médiateur de l'assurance de la Fédération Française des Assurances (« FFA »), à condition qu'aucune procédure judiciaire n'ait été engagée ou soit sur le point de l'être. Vous pouvez saisir le médiateur de l'assurance à l'adresse suivante :

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

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

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

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

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

Dans le cadre de sa mission de protection de la clientèle du secteur de l'assurance, l'ACPR reçoit des demandes et des réclamations de la clientèle des organismes d'assurance et de leurs intermédiaires. L'Assuré peut les contacter afin de recueillir des informations à l'adresse suivante :

Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution  
Service Informations et Réclamations  
4, Place de Budapest  
CS 92459, 75 436 PARIS CEDEX 09

#### **16.7.9 Autorité de contrôle**

L'olivier Assurance est soumise au contrôle de l'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – ACPR, située 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.

#### **16.7.10 Protection des données personnelles**

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

gérer les demandes d'assistance et d'assurance ;

organiser des enquêtes de satisfaction auprès des assuré ayant bénéficié des services d'assistance et d'assurance ;

élaborer des statistiques commerciales et des études actuarielles ;

examiner, accepter, contrôler et surveiller le risque ;

gérer les contentieux potentiels et mettre en œuvre les dispositions légales ;

mettre en œuvre les obligations de vigilance dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, les mesures de gel des avoirs, la lutte contre le financement du terrorisme et les sanctions financières, y inclus le déclenchement d'alertes et les déclarations de suspicion ;

mettre en œuvre des mesures visées à la lutte contre la fraude à l'assurance ;

gérer l'enregistrement des conversations téléphoniques avec les salariés de l'Assureur ou ceux de ses sous-traitants aux fins de former et évaluer les salariés et améliorer la qualité du service ainsi que pour gérer des contentieux potentiels.

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

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

A cet effet, le Bénéficiaire est informé que ses données personnelles sont destinées à l'Assureur, responsable de traitement, aux sous-traitants, aux filiales et aux mandataires de l'Assureur. En vue de satisfaire aux obligations

légales et réglementaires, l'Assureur peut être amené à communiquer des informations aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

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

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

une convention de flux transfrontières établie conformément aux clauses contractuelles types de responsables à sous-traitants émises par la Commission européenne et actuellement en vigueur ;

des contrats d'adhésion des entités de l'Assureur aux règles internes conformes à la recommandation 1/2007 du Groupe de travail de l'Article 29 sur la demande standard d'approbation des règles d'entreprise contraignantes pour le transfert de données personnelles ;

une convention de flux transfrontières établie conformément au Privacy Shield actuellement en vigueur s'agissant des transferts de données à destination des Etats-Unis.

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

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

données relatives à l'identité (notamment : nom, prénoms, sexe, âge, date de naissance, numéro de téléphone, courrier électronique) et à la vie personnelle (notamment : situation familiale, nombre des enfants),

données de localisation,

données de santé, y compris le numéro de sécurité sociale (NIR).

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

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

soit par voie électronique : [protectiondesdonnees@europ-assistance.fr](mailto:protectiondesdonnees@europ-assistance.fr),

soit par voie postale : EUROP ASSISTANCE – A l'attention du Délégué à la protection des données – 1, promenade de la bonnette – 92633 Gennevilliers

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

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

Europ Assistance informe le Bénéficiaire, conformément à la loi aux articles L. 223-1 et suivants du Code de la consommation 2014-344 du 17 mars 2014, que s'il ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de la part d'un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle préexistante, il peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par courrier postal ou par internet :

SOCIETE OPPOSETEL  
Service Bloctel  
6, rue Nicolas Siret - 10 000 TROYES  
[www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)

## 17. Convention d'assistance pour les propriétaires non occupants

---

Dispositions générales du contrat collectif d'assistance LOH MRH PNO ASSISTANCE n VT7, souscrit

- par ADMIRAL INTERMEDIARY SERVICES SA, Société de droit étranger dont le siège social se trouve à Calle Albert Einstein, numéro 10, 41092 Séville, Espagne est autorisée à opérer en métropole française et est enregistrée auprès de l'Orias sous le numéro AJ-0213, intervenant sous son nom commercial " l'Olivier Assurances ", en qualité de Souscripteur,

- pour le compte des personnes physiques, résidant en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco, ayant souscrit un contrat multirisques MRH PNO auprès du Souscripteur et ayant adhéré de ce fait au présent contrat,

- auprès d'EUROP ASSISTANCE, Société Anonyme au capital de 35 402 786 euros, Entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, dont le siège social se situe 1 promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, en qualité d'Assureur,

Dispositions en vigueur à compter du 18 Décembre 2019.

### 17.1 Généralités

---

#### 17.1.1 Objet

Les présentes Dispositions générales ont pour objet de préciser les droits et obligations réciproques d'EUROP ASSISTANCE et des Bénéficiaires définis ci-après.

#### 17.1.2 Définitions

##### 17.1.2.1 LOH Assistance ou « Nous »

Désigne Europ Assistance , au capital de 35 402 786 euros, Entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, sise 1 promenade de la Bonnette, 92230 GENNEVILLIERS. Europ Assistance est l'assureur des présentes garanties

##### 17.1.2.2 Assuré :

Désigne la personne physique dont la résidence habituelle est sise en France, souscripteur du Contrat MRH, incluant les garanties du présent contrat, pour garantir le Logement.

##### 17.1.2.3 Bénéficiaire ou « Vous »

Sont Bénéficiaires :

- l'Assuré, ainsi que les personnes suivantes :
- Le conjoint, pacsé ou concubin notoire de l'Assuré, vivant sous le même toit que celui-ci,
- leur(s) enfant(s) qui, à la date de la demande sont célibataire(s) âgé(s) de moins de 25 ans à charge au sens fiscal, et vivant sous le même toit, les enfants handicapés âgés de plus de 25 ans,

##### 17.1.2.4 France

Désigne la France métropolitaine et la Principauté de Monaco.

##### 17.1.2.5 Logement

Désigne le logement assuré au titre du Contrat MRH, dont l'Assuré est propriétaire mais qu'il n'occupe pas en tant que résidence principale. Il doit être situé en France.

##### 17.1.2.6 Sinistre (au Logement)

Désigne :

- Soit le dommage causé au Logement le rendant inhabitable à la suite d'un événement climatique ou d'une catastrophe naturelle dont l'état est constaté par un arrêté interministériel paru au Journal Officiel ;
- Soit, lorsqu'il s'agit de la serrurerie, la perte, le vol, le bris des clés, le dysfonctionnement de la serrure rendant impossible l'ouverture ou la fermeture de la porte d'entrée principale du Logement, ou le dysfonctionnement de serrure causé par un cambriolage ou une tentative d'effraction du Logement, empêchant l'accès ou la fermeture ;
- Soit, lorsqu'il s'agit de la vitrerie, le bris de la vitrerie d'une fenêtre, de baies vitrées, d'une porte-fenêtre ou d'une porte d'entrée donnant accès à l'extérieur du Logement causé par un cambriolage, une tentative d'effraction, une explosion, un incendie, une intempérie ou un acte de vandalisme.
- Soit, lorsqu'il s'agit de la plomberie, le chauffage ou l'électricité, le dysfonctionnement de l'installation de plomberie, des appareils de chauffage ou de l'installation électrique causée par un dégât des eaux, une explosion, un incendie, une intempérie ou un acte de vandalisme.

## 17.2 Conditions et modalités d'application de la garantie d'assistance

---

### 17.2.1 Conditions d'application

Notre intervention ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux ou de tous intervenants auxquels Nous aurions l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale.

Lorsque le Logement est occupé par d'autres personnes que les Bénéficiaires (ex un locataire...), les Prestations d'assistance seront délivrées à la condition que l'occupant permette au prestataire missionné par nos soins d'accéder au Logement.

### 17.2.2 Titres de transport

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

### 17.2.3 Etendue territoriale

#### 17.2.3.1 Assistance aux Personnes

France métropolitaine et Principauté de Monaco. Monde entier pour la prestation « Retour anticipé en cas de Sinistre de Logement » décrite à l'article ».

#### 17.2.3.2 Assistance aux Biens

France métropolitaine et Principauté de Monaco.

#### 17.2.3.3 Exclusions territoriales

Sont exclus les pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, ou subissant des catastrophes naturelles, des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, etc.), ou désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.

## 17.3 Modalités d'intervention

---

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

Afin de Nous permettre d'intervenir, Nous Vous recommandons de préparer votre appel.

Nous Vous demanderons les informations suivantes :

- vos nom(s) et prénom(s),
- l'endroit précis où Vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut Vous joindre,



- votre numéro de contrat Habitation L'Olivier Assurance Habitation

Si Vous avez besoin d'assistance, Vous devez :

- Nous appeler sans attendre au n° de téléphone :

- 01 41 85 87 28

- depuis l'Etranger Vous devez composer le +33 1 41 85 87 28.

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

- Vous conformer aux solutions que Nous préconisons,

- Nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit,

- Nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

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

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

## 17.4 Prestations d'assistance aux Personnes

### 17.4.1 Information conseil

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

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

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

### 17.4.2 Accès à la plate-forme de services

À tout moment de la durée de vie du contrat, Vous avez accès à notre plate-forme de services dans l'univers de la maison. Sur simple demande, Nous Vous communiquerons les coordonnées de deux prestataires, leur intervention éventuelle, à votre initiative, restera à votre charge.

## 17.5 Prestations d'assistance au Logement

### 17.5.1 Gardiennage

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

Nous prendrons en charge les frais du prestataire de sécurité.

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

Nous mettons tout en œuvre pour vous rendre la prestation dans les meilleurs délais. Néanmoins, la situation géographique du Logement, les conditions météorologiques ou l'indisponibilité des prestataires, peuvent, indépendamment de notre volonté, retarder ou rendre impossible la réalisation de la prestation.

La prestation est également rendue sous réserve qu'il n'y ait pas de risque d'atteinte à la sécurité de l'agent missionné.

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

### **17.5.2 Réparations d'urgence dans les domaines de la serrurerie, la plomberie, le chauffage, la vitrerie, l'électricité**

À la suite d'un Sinistre, Vous devez faire effectuer une réparation d'urgence au Logement dans les domaines de la serrurerie, la plomberie, la vitrerie, le chauffage ou l'électricité.

Nous recherchons le prestataire qui pourra intervenir le plus rapidement. Nous Vous communiquons les conditions d'intervention du prestataire et, avec votre accord, Nous le dépêchons au Logement.

Nous prenons en charge ses frais de déplacement de main d'œuvre et pièce détachée jusqu'à concurrence 150 € TTC et Vous informons du déroulement de l'intervention. .

Si aucun prestataire ne peut intervenir, Nous organisons, avec votre accord, la mise en œuvre des mesures conservatoires ou de sécurité les plus urgentes.

### **17.5.3 Nettoyage du Logement**

A la suite d'un Sinistre survenu au Logement, Nous organisons et prenons en charge le nettoyage du Logement sinistré à hauteur de 10 heures de travail au maximum. Cette prestation ne constitue en aucun cas une remise en état ou à neuf du logement.

La rémunération de l'intervenant au-delà de ces 10 heures reste à votre charge.

Prestation accessible de 8 h 00 à 19 h 30 sauf dimanches et jours fériés.

### **17.5.4 Retour anticipé**

Vous apprenez, à la suite d'un Sinistre survenu au Logement, que votre présence est indispensable pour y effectuer des démarches administratives, Nous organisons et prenons en charge votre voyage retour, par train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique, du lieu de votre séjour en France ou à l'Étranger jusqu'au Logement, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au Logement.

A défaut de présentation de justificatifs (déclaration de sinistre auprès de l'assureur, rapport d'expertise, procès-verbal de plainte, etc.) dans un délai maximal de 30 jours, Nous nous réservons le droit de Vous facturer l'intégralité de la prestation. Nous ne prenons en charge que les frais complémentaires que Vous auriez dû engager pour votre retour et Nous nous réservons le droit de Vous demander les titres de transport non utilisés. Cette prestation n'est accordée qu'à un seul des Bénéficiaires.

## **17.6 Cadre du Contrat**

---

### **17.6.1 Prise d'effet et durée du contrat d'assistance**

L'adhésion au contrat collectif d'assistance dénommé « LOH MRH PNO Assistance n°VT7 » prend effet et cesse à la même date que le contrat d'assurance MRH.

L'adhésion cesse également en cas de cessation du Contrat collectif d'assistance « LOH MRH PNO Assistance n°VT7 » pour quelque cause que ce soit, à la date de résiliation notifiée par le Souscripteur à l'Assuré, avec un préavis de deux mois.

### **17.6.2 Prise d'effet et durée des garanties**

Les Prestations d'assistance sont mises en œuvre pendant la durée de validité de l'adhésion.

### **17.6.3 Exclusions**

Sont exclues les demandes consécutives :

- à une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme,
- à votre participation volontaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- à la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- à l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,
- à un acte intentionnel de votre part ou d'un acte dolosif, d'une tentative de suicide ou suicide,
- à un sinistre survenu dans l'un des pays exclus de la garantie de la convention d'assistance ou en dehors des dates de validité de garantie, et notamment au-delà de la durée de déplacement prévu à l'Etranger.

Sont également exclus :

- les demandes qui relèvent de la compétence des organismes locaux de secours d'urgence ou des transports primaires tels que le SAMU, les pompiers, et les frais s'y rapportant,
- les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par la présente convention d'assistance,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les frais de franchise non rachetable en cas de location de véhicule,
- les frais de carburant et de péage,
- les frais de douane,
- les frais de restauration.
- les sinistres à domicile consécutifs à une négligence grave ou à un défaut d'entretien ainsi que les frais d'entretien et de réparation y afférent.
- les sinistres répétitifs causés par la non-remise en état du Domicile après une première intervention de nos services.

#### 17.6.4 Limitations en cas de force majeure ou autres événements assimilés

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

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

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

#### 17.6.5 Subrogation

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

#### 17.6.6 Prescription

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

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances :

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

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

Conformément à l'article L114-3 du Code des assurances :

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

### 17.6.7 Fausses déclarations

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

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

### 17.6.8 Déchéance pour déclaration frauduleuse

En cas de sinistre ou demande d'intervention au titre des prestations d'assistance et/ou des garanties d'assurance, si sciemment, Vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexactes ou réticentes, Vous serez déchu(e) de tout droit aux prestations d'assistance et garanties, prévues dans la présente convention d'assistance, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

### 17.6.9 Cumul des garanties

Si les risques couverts par le présent contrat sont couverts par une autre assurance, Vous devez Nous informer du nom de l'assureur auprès duquel une autre assurance a été souscrite (article L121-4 du Code des assurances) dès que cette information a été portée à votre connaissance et au plus tard lors de la déclaration de sinistre.

### 17.6.10 Réclamations – Litiges

En cas de réclamation ou de Litige, Vous pourrez vous adresser à :

Europ Assistance  
Service Remontées Clients  
1 promenade de la Bonnette  
92633 Gennevilliers Cedex

En application des dispositions de la Recommandation émise sous le n° 2022-R-01 par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (« ACPR ») le 9 mai 2022, Europ Assistance s'engage à accuser réception de Votre réclamation dans les dix (10) jours ouvrables suivant sa date d'envoi (sauf si la réponse à la réclamation est

également apportée dans ce délai) et, en tout état de cause, à apporter une réponse à la réclamation précitée au maximum dans les deux (2) mois suivant la date d'envoi du recommandé postal ou électronique (date d'envoi faisant foi) .

Si la réponse apportée par Europ Assistance ne Vous satisfait pas ou en l'absence de réponse de notre part dans le délai des deux (2) mois, Vous pouvez saisir le médiateur de l'assurance de la Fédération Française des Assurances (« FFA »), à condition qu'aucune procédure judiciaire n'ait été engagée ou ne soit sur le point de l'être. Vous pouvez saisir le médiateur de l'assurance à l'adresse suivante :

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

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

### **17.6.11 Autorité de contrôle**

Dans le cadre de sa mission de protection de la clientèle du secteur de l'assurance, l'ACPR reçoit des demandes et des réclamations de la clientèle des organismes d'assurance et de leurs intermédiaires. L'Assuré peut les contacter afin de recueillir des informations à l'adresse suivante :

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – ACPR – 4 place de Budapest – CS 92459 – 75436 PARIS CEDEX 09

### **17.6.12 Protection des données personnelles**

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

- gérer les demandes d'assistance et d'assurance ;
- organiser des enquêtes de satisfaction auprès des assurés ayant bénéficié des services d'assistance et d'assurance ;
- élaborer des statistiques commerciales et des études actuarielles ;
- examiner, accepter, contrôler et surveiller le risque ;
- gérer les contentieux potentiels et mettre en œuvre les dispositions légales ;
- mettre en œuvre les obligations de vigilance dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, les mesures de gel des avoirs, la lutte contre le financement du terrorisme et les sanctions financières, y inclus le déclenchement d'alertes et les déclarations de suspicion ;
- mettre en œuvre des mesures visées à la lutte contre la fraude à l'assurance ;
- gérer l'enregistrement des conversations téléphoniques avec les salariés de l'Assureur ou ceux de ses sous-traitants aux fins de former et évaluer les salariés et améliorer la qualité du service ainsi que pour gérer des contentieux potentiels.

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

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

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

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

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

- une convention de flux transfrontières établie conformément aux clauses contractuelles types de responsables à sous-traitants émises par la Commission européenne et actuellement en vigueur ;
- des contrats d'adhésion des entités de l'Assureur aux règles internes conformes à la recommandation 1/2007 du Groupe de travail de l'Article 29 sur la demande standard d'approbation des règles d'entreprise contraignantes pour le transfert de données personnelles ;

- une convention de flux transfrontières établie conformément au Privacy Shield actuellement en vigueur s'agissant des transferts de données à destination des Etats-Unis.

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

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

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

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

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

- soit par voie électronique : [protectiondesdonnees@europ-assistance.fr](mailto:protectiondesdonnees@europ-assistance.fr),
- soit par voie postale : EUROP ASSISTANCE – A l'attention du Délégué à la protection des données – 1, promenade de la bonnette – 92633 Gennevilliers

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

### 17.6.13 Droit d'opposition des consommateurs au démarchage téléphonique

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

SOCIETE OPPOSETEL - Service Bloctel - 6, rue Nicolas Siret - 10 000 TROYES

[www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)

## 18. Annexes

---

### 18.1 Fiche d'information relative au fonctionnement des garanties « responsabilité civile » dans le temps

---

#### Annexe de l'article A.112 du Code des assurances

Créé par Arrêté 2003-10-31 annexe JORF 7 novembre 2003.

#### Avertissement :

La présente fiche d'information vous est délivrée en application de l'article L 112-2 du Code des assurances. Elle a pour objet d'apporter les informations nécessaires à une bonne compréhension du fonctionnement de la garantie de responsabilité civile dans le temps. Elle concerne les contrats souscrits ou reconduits postérieurement à l'entrée en vigueur le 3 novembre 2003 de l'article 80 de la loi no 2003-706. Les contrats souscrits antérieurement font l'objet de dispositions particulières précisées dans la même loi.

#### Comprendre les termes :

Fait dommageable : Fait, acte ou événement à l'origine des dommages subis par la victime et faisant l'objet d'une réclamation.

Réclamation : Mise en cause de votre responsabilité, soit par lettre adressée à l'Assuré ou à l'Assureur, soit par assignation devant un tribunal civil ou administratif. Un même sinistre peut faire l'objet de plusieurs réclamations, soit d'une même victime, soit de plusieurs victimes.



Période de validité de la garantie : Période comprise entre la date de prise d'effet de la garantie et, après d'éventuelles reconductions, sa date de résiliation ou d'expiration.

Période subséquente : Période se situant après la date de résiliation ou d'expiration de la garantie. Sa durée est précisée par le contrat. Elle ne peut être inférieure à cinq ans. Si votre contrat garantit exclusivement votre responsabilité civile vie privée, reportez-vous à l'article 1.

Sinon, reportez-vous aux articles 1 et 2.

### **18.1.1 Le contrat garantit votre responsabilité civile vie privée**

En dehors de toute activité professionnelle, la garantie est déclenchée par le fait dommageable. L'Assureur apporte sa garantie lorsqu'une réclamation consécutive à des dommages causés à autrui est formulée et que votre responsabilité ou celle des autres personnes garanties par le contrat est engagée, dès lors que le fait à l'origine de ces dommages est survenu entre la date de prise d'effet et la date de résiliation ou d'expiration de la garantie.

La déclaration de sinistre doit être adressée à l'Assureur dont la garantie est ou était en cours de validité au moment où le fait dommageable s'est produit.

### **18.1.2 Le contrat garantit la responsabilité civile (encourue du fait d'une activité professionnelle)**

Le contrat d'assurance doit préciser si la garantie est déclenchée par le « fait dommageable » ou si elle l'est par « la réclamation ». Lorsque le contrat contient à la fois des garanties couvrant votre responsabilité civile du fait d'activité professionnelle et des garanties couvrant votre responsabilité civile vie privée, ces dernières sont déclenchées par le fait dommageable (voir art. 1). Certains contrats, pour lesquels la loi prévoit des dispositions particulières dérogent cependant à cette disposition ; c'est le cas par exemple, en matière d'assurance décennale obligatoire, des activités de construction.

#### **18.1.2.1. Comment fonctionne le mode de déclenchement « par le fait dommageable » ?**

L'Assureur apporte sa garantie lorsqu'une réclamation consécutive à des dommages causés à autrui est formulée et que votre responsabilité ou celle des autres personnes garanties par le contrat est engagée, dès lors que le fait à l'origine de ces dommages est survenu entre la date de prise d'effet et la date de résiliation ou d'expiration de la garantie. La déclaration de sinistre doit être adressée à l'Assureur dont la garantie est ou était en cours de validité au moment où le fait dommageable s'est produit.

#### **18.1.2.2. Comment fonctionne le mode de déclenchement « par la réclamation » ?**

Quel que soit le cas, la garantie de l'Assureur n'est pas due si l'Assuré avait connaissance du fait dommageable au jour de la souscription de celle-ci.

##### **18.1.2.2.1. Premier cas :**

La réclamation du tiers est adressée à l'Assuré ou à l'Assureur pendant la période de validité de la garantie souscrite.

L'Assureur apporte sa garantie, même si le fait à l'origine du sinistre s'est produit avant la souscription de la garantie.

##### **18.1.2.2.2. Second cas :**

La réclamation est adressée à l'Assuré ou à l'Assureur pendant la période subséquente.

##### **18.1.2.2.3. Cas 2.2.1:**

L'Assuré n'a pas souscrit de nouvelle garantie de responsabilité déclenchée par la réclamation couvrant le même risque.

L'Assureur apporte sa garantie.

##### **18.1.2.2.4. Cas 2.2.2:**

L'Assuré a souscrit une nouvelle garantie de responsabilité déclenchée par la réclamation auprès d'un nouvel Assureur couvrant le même risque.

C'est la nouvelle garantie qui est mise en œuvre, sauf si l'Assuré avait connaissance du fait dommageable au jour de la souscription de celle-ci, auquel cas, c'est la garantie précédente qui intervient. Aussi, dès lors qu'il n'y a pas d'interruption entre deux garanties successives et que la réclamation est adressée à l'Assuré ou à son Assureur avant l'expiration du délai subséquent de la garantie initiale, l'un des deux Assureurs est nécessairement compétent et prend en charge la réclamation. Lorsque la garantie initiale est déclenchée pendant la période subséquente, le plafond de l'indemnisation ne peut être inférieur à celui de la garantie déclenchée pendant l'année précédant la date de sa résiliation ou de son expiration.

### **18.1.3 En cas de changement d'assureur**

Si vous avez changé d'Assureur et si un sinistre, dont le fait dommageable est intervenu avant la souscription de votre nouveau contrat, n'est l'objet d'une réclamation qu'au cours de votre nouveau contrat, il faut déterminer l'Assureur qui vous indemniserait. Selon le type de contrats, l'ancien ou le nouvel Assureur pourra être valablement saisi. Reportez-vous aux cas types ci-dessous :

#### 18.1.3.1. L'ancienne et la nouvelle garantie sont déclenchées par le fait dommageable

La garantie qui est activée par la réclamation est celle qui est ou était en cours de validité à la date de survenance du fait dommageable.

#### 18.1.3.2. L'ancienne et la nouvelle garantie sont déclenchées par la réclamation

Votre ancien Assureur devra traiter la réclamation si vous avez eu connaissance du fait dommageable avant la souscription de votre nouvelle garantie. Aucune garantie n'est due par votre ancien Assureur si la réclamation vous est adressée ou l'est à votre ancien Assureur après l'expiration du délai subséquent. Si vous n'avez pas eu connaissance du fait dommageable avant la souscription de votre nouvelle garantie, c'est votre nouvel Assureur qui accueillera votre réclamation.

#### 18.1.3.3. L'ancienne garantie est déclenchée par le fait dommageable et la nouvelle garantie est déclenchée par la réclamation

Si le fait dommageable s'est produit pendant la période de validité de l'ancienne garantie, c'est l'ancien Assureur qui doit traiter les réclamations portant sur les dommages qui résultent de ce fait dommageable. Dans l'hypothèse où le montant de cette garantie serait insuffisant, la garantie nouvelle déclenchée par la réclamation sera alors amenée à compléter cette insuffisance pour autant que vous n'avez pas eu connaissance du fait dommageable avant la date de souscription de votre nouvelle garantie. Si le fait dommageable s'est produit avant la prise d'effet de l'ancienne garantie et est demeuré inconnu de l'Assuré à la date de souscription de la nouvelle garantie, c'est le nouvel Assureur qui doit traiter les réclamations portant sur les dommages qui résultent de ce fait dommageable.

#### 18.1.3.4. L'ancienne garantie est déclenchée par la réclamation et la nouvelle garantie est déclenchée par le fait dommageable

Si le fait dommageable s'est produit avant la date de souscription de la nouvelle garantie, c'est l'ancien Assureur qui doit traiter les réclamations. Aucune garantie n'est due par votre ancien Assureur si la réclamation est adressée à l'Assuré ou à votre ancien Assureur après l'expiration du délai subséquent. Si le fait dommageable s'est produit pendant la période de validité de la nouvelle garantie, c'est bien entendu l'Assureur de cette dernière qui doit traiter la réclamation.

### **18.1.4 En cas de réclamations multiples relatives au même fait dommageable**

Un même fait dommageable peut être à l'origine de dommages multiples qui interviennent ou se révèlent à des moments différents. Plusieurs réclamations ont alors vocation à être successivement adressées par les différents tiers concernés. Dans ce cas, le sinistre est considéré comme unique. En conséquence, c'est le même Assureur qui prend en charge l'ensemble des réclamations. Si le fait dommageable s'est produit alors que votre contrat était déclenché sur la base du fait dommageable, c'est donc votre Assureur à la date où le fait dommageable s'est produit qui doit traiter les réclamations. Si vous n'étiez pas couvert sur la base du fait dommageable à la date du fait dommageable, l'Assureur qui doit être désigné est celui qui est compétent, dans les conditions précisées aux paragraphes 1, 2 et 3 ci-dessus, au moment de la formulation de la première réclamation. Dès lors que cet Assureur est compétent au titre de la première réclamation, les réclamations ultérieures seront alors traitées par ce même Assureur quelle que soit la date à laquelle ces réclamations sont formulées, même si la période subséquente est dépassée.