LES ASSURANCES
DU CRÉDIT AGRICOLE

ASSURANCES



ASSURANCE
HABITATION

CONDITIONS GÉNÉRALES

Édition Janvier 2024

BIENVENUE

Madame, Monsieur,

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

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

- La proximité : celle de votre conseiller bancaire pour un accès facilité à toutes vos solutions d'assurance.
- L'écoute et la responsabilité : pour plus de sérénité en vous proposant une approche personnalisée et des garanties élargies.
- L'utilité et la solidarité : nos 1 900 spécialistes basés sur 23 sites en France se mobilisent en permanence pour vous apporter le meilleur accompagnement en cas de sinistre.

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

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

Le Directeur général de Pacifica



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

PACIFICA, S.A. au capital entièrement libéré de 455 455 425 euros, entreprise régie par le Code des assurances.
Siège social : 8-10, boulevard de Vaugirard, 75724 Paris Cedex 15 - 352 358 865 RCS Paris. N° de TVA : FR 95 352 358 865.
Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) : 4, place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.

LES ATOUTS DE VOTRE CONTRAT

Au Crédit Agricole, que vous soyez locataire, propriétaire ou étudiant, vous choisissez l'assurance habitation qui vous convient : Formule Initiale, Intégrale ou Jeune… Dans tous les cas, nous avons le même objectif : associer efficacité du service et qualité de notre relation.

TOUTES NOS EXPERTISES À VOTRE SERVICE

Votre assurance est le concentré de nos expertises. Bien vous protéger vous et votre habitation est notre principal objectif.

- **Assurance de votre habitation et de son contenu contre les principaux risques :** incendie, dégât des eaux, bris de glace, tempête, grêle, neige, inondation, catastrophe naturelle.

Le + formule Intégrale : Avec elle, vous bénéficiez du rééquipement à neuf sans application de vétusté quelle que soit l'ancienneté de vos biens, ainsi que du cadeau de franchise après 3 ans sans sinistre ni contentieux.

- **Protection corporelle incluse si vous êtes propriétaire occupant ou locataire :** elle intervient si vous subissez un dommage corporel à l'occasion d'un sinistre garanti dans votre logement.

Le +: Nous couvrons également les dommages corporels que pourraient subir vos enfants dans le cadre de leur vie scolaire, sans supplément.

100 % HUMAIN, 100 % DIGITAL

Nos équipes sont là pour vous répondre et vous aider. Nos services à distance également.

- **Au quotidien :** votre conseiller Crédit Agricole est à votre écoute pour vous guider et trouver la meilleure solution à chacune de vos demandes.
- **À distance via votre banque en ligne :** tous vos contrats sont à portée de clic. Vous pouvez réaliser des devis, souscrire certaines offres ou encore demander des modifications de garantie.
- **En cas de sinistre :** vous nous joignez par téléphone quand vous le souhaitez, même le dimanche ou en plein milieu de la nuit. Ensuite, un interlocuteur privilégié suit toutes vos demandes. Enfin, notre équipe d'assistance vous répond 24 heures/24 et 7 jours/7, partout dans le monde. Et vous pouvez également suivre en ligne la gestion de votre sinistre.

NOUS VOUS FACILITONS LA VIE

Nos services sont conçus pour simplifier vos démarches et vous épauler en cas de sinistre :

- Grâce à votre **espace personnel Assurances** (1), téléchargez facilement vos attestations d'assurance scolaire et de responsabilité civile.
- **L'assistance à la carte :** dans tous vos déplacements en France comme à l'étranger, vous pouvez compter sur notre service d'assistance à la carte.

Le +: si vous êtes malade ou blessé, et que votre état le permet, nous organisons votre rapatriement ou transport sanitaire. Même en cas d'accident sur une piste de ski, nos équipes sont là pour vous assister.

- **Des solutions pratiques :** nous intervenons immédiatement en cas de sinistre important en vous apportant des réponses concrètes comme le relogement, l'avance de fonds, la garde de vos enfants, l'aide à domicile en cas d'hospitalisation…

Le + **garantie Spécial Coup dur :** En cas de sinistre nécessitant votre relogement, nous pouvons prendre en charge vos loyers si vous êtes locataire, ou les mensualités de votre prêt immobilier si vous êtes propriétaire (2).

(1) Accessible sur votre banque en ligne via le site de votre Caisse régionale.
(2) Selon les conditions définies par le présent contrat.

NOUS ASSURONS AUSSI

Votre auto · **Votre famille** · **Votre santé**

Pour en savoir plus,
contactez votre conseiller

NOS CONSEILS PRÉVENTION



INCENDIE

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



DÉGÂTS DES EAUX

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



VOL

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



CATASTROPHES NATURELLES

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

SOMMAIRE

TABLEAU COMPARATIF DES FORMULES ET DES GARANTIES 6-7

VOS GARANTIES EN 10 QUESTIONS 8

OÙ S'EXERCENT LES GARANTIES? 8

QUELS SONT LES BIENS ASSURÉS? 8

QUELS SONT LES ÉVÉNEMENTS GARANTIS? 8
Incendie • Dommages électriques • Dégâts des eaux - Refoulement d'égouts • Gel • Vol
• Vandalisme - Détériorations immobilières • Bris de glaces - Vérandas - Panneaux solaires
• Tempête - Grêle - Neige • Événements climatiques - Inondation • Catastrophes naturelles
• Catastrophes technologiques • Attentats - Actes de terrorisme - Émeutes - Mouvements populaires

QUELLES SONT LES GARANTIES OPTIONNELLES? 12
Panne • Pertes de denrées en congélateur • Pack Canalisations • Pack Contenu
• Pack hébergement locatif • Pack Jardin • Pack Loisirs • Pack Piscine
• Rachat de franchise

QUE RECOUVRE VOTRE GARANTIE PROTECTION DES PERSONNES? 16
PROTECTION CORPORELLE DE L'ASSURÉ • GARANTIE SCOLAIRE

QUELLES SONT VOS GARANTIES COMPLÉMENTAIRES? 16

QUELLES SONT LES RESPONSABILITÉS CIVILES COUVERTES PAR VOTRE CONTRAT? 19

QUELLES SONT LES GARANTIES OPTIONNELLES POUR LA RESPONSABILITÉ CIVILE? 22

QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES DE VOTRE CONTRAT? 23

QUELLES SONT LES FRANCHISES? 23

TABLEAU DES LIMITES DE GARANTIES 24

VOTRE INDEMNISATION 26

VOTRE ASSISTANCE 30

CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AUX SERVICES À LA PERSONNE 41

VIE DE VOTRE CONTRAT 44

LES MOTS-CLÉS 47

COMMENT ET QUAND NOUS CONTACTER? 51

POUR PLUS DE CLARTÉ

Vous trouverez dans le chapitre « Mots-clés » page 47, la signification des mots et expressions importants pour la compréhension et la mise en œuvre de votre contrat. Ils seront signalés en italique.

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

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

Prévention

TABLEAU COMPARATIF
DES FORMULES ET DES GARANTIES

DÉTAIL DES **GARANTIES ACCORDÉES OU OPTIONNELLES**	LOCATAIRE		PROPRIÉTAIRE		PROPRIÉTAIRE NON OCCUPANT		JEUNE
	Formule Initiale	Formule Intégrale	Formule Initiale	Formule Intégrale	Formule Initiale	Formule Intégrale	Formule Jeune
▸ SERVICES ET ASSISTANCE							
• Assistance aux biens	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui (1)	Oui (1)	Oui
• Assistance aux personnes	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Oui
• Services à la personne	Non	Oui	Non	Oui	Non	Non	Non
▸ POUR VOS BIENS							
• Incendie, dégâts des eaux	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
• Vandalisme, attentats	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
• Tempête, grêle, neige, gel, événements climatiques, inondations	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
• Catastrophes naturelles, catastrophes technologiques	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
• Bris de glace, vérandas	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
• Dommages électriques	Si option Équipement+ souscrite	Oui	Si option Équipement+ souscrite	Oui	Si Pack Contenu souscrit	Si Pack Contenu souscrit	Non
• Vol	Option	Oui	Oui	Oui	Si Pack Contenu souscrit (2)	Si Pack Contenu souscrit (2)	Option
▸ POUR VOUS							
• Protection corporelle	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Non
• Garantie Scolaire	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Non
• Responsabilité civile (3)	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
• Sauvegarde de vos droits	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui

(1) Hors dépannage et serrurerie.

(2) Hors vol en villégiature

(3) voir tableau page 18 « Vos responsabilités selon votre statut »



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



DÉTAIL DES **GARANTIES ACCORDÉES OU OPTIONNELLES**	LOCATAIRE		PROPRIÉTAIRE		PROPRIÉTAIRE NON OCCUPANT		JEUNE
	Formule Initiale	Formule Intégrale	Formule Initiale	Formule Intégrale	Formule Initiale	Formule Intégrale	Formule Jeune
▸ LES OPTIONS ACCESSIBLES							
• Immo+	Non	Non	Option	Inclus	Non	Inclus	Non
• Équipement+	Option	Inclus	Option	Inclus	Non	Non	Non
• Rachat de franchise	Option	Option	Option	Option	Option	Option	Non
• Option Panne	Option(4)	Option	Option (4)	Option	Option(5)	Option(5)	Non
• Perte de denrées en congélateur	Option (4)	Option	Option (4)	Option	Non	Non	Non
• Pack Canalisations	Non	Non	Option	Option	Option	Option	Non
• Pack Contenu	Non	Non	Non	Non	Option	Option	Non
• Pack Hébergement locatif	Option (6)	Option	Option	Option	Non	Non	Non
• Pack Jardin	Option (6)	Option	Option	Option	Option (5)	Option (5)	Non
• Pack Loisirs	Option (6)	Option	Option	Option	Non	Non	Non
• Pack Piscine	Option	Option	Option	Option	Option	Option	Non
• Responsabilité civile accueil familial	Option	Option	Option	Option	Non	Non	Non
• Responsabilité civile assistante maternelle	Option	Option	Option	Option	Non	Non	Non
• Responsabilité civile chiens dangereux	Option	Option	Option	Option	Non	Non	Non
• Responsabilité civile gardiennage de caravanes et bateaux	Option	Option	Option	Option	Option	Option	Non
• Responsabilité civile pension d'équidés	Option	Option	Option	Option	Option	Option	Non

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

(4) Uniquement si Équipement+ souscrit
(5) Uniquement si Pack Contenu souscrit
(6) Uniquement si Vol souscrit

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

VOS GARANTIES

QUEL EST L'OBJET DE VOTRE CONTRAT ?

Le *contrat* Assurance Habitation couvre les dommages résultant d'événements garantis subis par les biens assurés. Il couvre également les principales responsabilités civiles liées à votre vie privée.

OÙ S'EXERCENT VOS GARANTIES ?

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

- la garantie *Panne*, lorsque l'option est souscrite, est acquise uniquement en France métropolitaine,
- la garantie Responsabilité civile vie privée et la garantie Scolaire s'exercent dans le monde entier pour des séjours privés d'une durée globale inférieure ou égale à 12 mois, renouvelable après un séjour en France de plus de 60 jours consécutifs.

Si vous êtes *frontalier* :

- Nous prenons en charge les conséquences pécuniaires des *dommages* corporels, *matériels et immatériels consécutifs* causés à autrui survenus dans le pays dont vous êtes limitrophe.
- La garantie sauvegarde de vos droits s'exerce également lorsque vous êtes victime d'un accident survenu dans le pays dont vous êtes limitrophe.

QUELS SONT LES BIENS ASSURÉS ?

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

Vos biens immobiliers

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

- les bâtiments que vous utilisez à usage d'habitation,
- les *dépendances* non affectées à un usage professionnel ou commercial.

⊕ Ce que nous garantissons également :

- les *murs de soutènement* de votre terrain, à l'adresse du risque assuré, à concurrence du montant figurant page 24,
- les *murs de clôture* et les *murs de soutènement* de l'habitation assurée,
- les terrasses scellées à la façade ou sur une dalle.

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

Les embellissements et biens immeubles par destination

⊕ Présents dans les bâtiments assurés et garantis au titre du présent contrat :

Ce sont les aménagements, équipements et installations fixés au sol, au mur, au plafond ou à la toiture des bâtiments assurés.

Sont considérés comme des biens immeubles par destination :

- les cuisines et salles de bains aménagées (sauf les appareils électroménagers), les dressings aménagés et aménagements de placard,
- les équipements et installations de chauffage, de production d'eau chaude, d'énergie et sanitaire,
- les cuves de fuel ou de gaz,
- les climatisations,
- les systèmes d'alarme.

⊕ Les biens et installations que nous garantissons également, bien que présents à l'extérieur des bâtiments :

- les portails,
- les stores, marquises, pergolas et carports vissés ou scellés au sol ou au mur,
- les équipements et installations de jardin maçonnés, ou fixés aux bâtiments assurés,
- les spots, éclairages, interphones, visiophones fixés aux bâtiments assurés,
- les caméras de surveillance,
- les climatisations,
- les fosses toutes eaux, les fosses septiques.

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

⊕ Sont garantis :

- les panneaux solaires photovoltaïques, les trackers solaires (suiveurs solaires), déclarés au *contrat* et situés à l'adresse du risque assuré, respectant les normes et préconisations d'installation du fabricant,
- les panneaux solaires thermiques, fixés ou intégrés à l'habitation,
- les pompes à chaleur,
- les éoliennes domestiques de moins de 12 mètres de hauteur.

Vos biens mobiliers

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

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

Bien que ce *contrat* ne soit pas destiné à garantir des locaux professionnels, nous garantissons dans votre mobilier d'habitation le matériel et/ou le stock de marchandises lié(s) à une activité, professionnelle ou donnant lieu à rémunération, y compris lors du télétravail, et exercée en dehors des locaux d'habitation. Ce matériel et/ou ces marchandises doivent être entreposés dans les bâtiments assurés. Ils sont garantis à concurrence du montant figurant page 24.

Ce que nous ne garantissons pas :

- **les exploitations agricoles,**
- **tout risque à usage professionnel ou commercial,**
- **la piscine, le spa, le jacuzzi, leurs bassins, leurs couvertures, leurs pompes à chaleur, leurs éléments de sécurité et le matériel lié à leur fonctionnement, en l'absence du pack dédié,**
- **les bâtiments inoccupés en permanence depuis plus de 10 ans à la date de souscription,**
- **les *murs de soutènement* non bâtis conformément aux règles de l'art de la construction, et les murs d'enrochement,**
- **les *dépendances* situées dans une commune différente de celle du bâtiment d'habitation assuré, au-delà d'un rayon de 20 km du bâtiment d'habitation assuré,**
- **les biens mobiliers utilisés pour l'exercice d'une profession au-delà du montant figurant page 24,**
- **les aménagements et installations extérieurs à l'habitation assurée, en l'absence du pack Jardin,**
- **les vélos, le matériel de sport et de loisir en dehors de l'habitation assurée, en l'absence du pack Loisirs,**
- **les terrains, les cultures et plantations,**
- **les canalisations d'alimentation et d'évacuation des eaux, à l'extérieur des bâtiments assurés, en l'absence du pack Canalisations,**
- **les véhicules terrestres à moteur soumis ou non à l'obligation d'assurance (y compris les jouets d'enfants et les automoteurs avec siège), sauf les engins de déplacement personnel motorisés d'une vitesse limitée à 6 km/h,**
- **le matériel de jardinage en l'absence du pack Jardin,**
- **les remorques, caravanes ainsi que leur contenu,**
- **les bateaux et les mobil-homes,**
- **les espèces, billets de banque, pièces et lingots de métaux précieux, titres, valeurs mobilières et tout article ayant valeur d'argent,**
- **les bâtiments occupés par des squatteurs si l'assuré n'a pas pris les mesures judiciaires nécessaires pour tenter de faire cesser cette**

Les mots en italique sont définis au chapitre « mots-clés » page 47.



situation alors qu'il avait connaissance de ce squat,
- les exclusions générales figurant page 23.

Île de la Réunion, Guadeloupe, Martinique, Guyane et Mayotte
En plus des exclusions portées ci-dessus, et dans ces 5 DOM-ROM, nous ne garantissons pas :
- les bâtiments non conformes aux règles de l'art de la construction,
- les bâtiments dont la construction ou la couverture comporte plus de 50 % de matériaux légers.

QUELS SONT LES ÉVÉNEMENTS GARANTIS ?

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

Incendie

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

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

Ce que nous ne garantissons pas :
- **les dommages dus à l'action de la chaleur sans qu'il y ait eu *incendie*, entre autres les dégâts provoqués par les fumeurs aux biens mobiliers ou brûlures provoquées par les fers à repasser et appareils de chauffage…**
- **les dommages d'origine électrique causés aux *appareils ménagers* (lorsque la garantie Dommages électriques n'est pas acquise),**
- **les *pannes* dues à l'usure, le mauvais entretien ou une utilisation non appropriée des appareils électriques,**
- **les exclusions générales figurant page 23.**

Dommages électriques

⊕ Ce que nous garantissons :
- les dommages d'origine électrique, causés aux *appareils ménagers*, dus à une cause extérieure,
- les frais de recharge des systèmes parafoudre hors d'usage suite à la chute de la foudre (sans application de la *franchise*).

Ce que nous ne garantissons pas :
- **les *pannes* subies par les *appareils ménagers* dues à leur usure, leur mauvais entretien ou une utilisation non appropriée,**
- **la perte, la destruction ou le remplacement de fichiers, logiciels et programmes,**
- **la reconstitution des fichiers informatiques endommagés,**
- **les dommages au contenu de tous les appareils électroménagers,**
- **les dommages causés aux jouets d'enfants à moteurs ainsi qu'aux matériels de jardin automoteurs,**
- **les exclusions générales figurant page 23.**

Dégâts des eaux - Refoulement d'égouts

⊕ Ce que nous garantissons :
- les *dommages matériels* causés par l'eau à l'intérieur des locaux garantis,
- les *dommages matériels* causés par les infiltrations au travers des murs et façades,
- les frais, consécutifs à un événement garanti, nécessités par les travaux de recherche et de réparation de la fuite sur canalisations situées à l'intérieur des locaux garantis, à concurrence du montant figurant page 24,
- les dégâts provoqués par le refoulement des égouts à l'intérieur des locaux garantis.

Prévention

Afin de réduire les risques de dégâts des eaux, vous vous engagez à :
- interrompre la distribution d'eau en cas d'inhabitation de plus de 7 jours (si l'installation le permet),
- entretenir régulièrement vos installations, chéneaux, gouttières,
- procéder aux réparations indispensables.

Ce que nous ne prenons pas en charge :
- **si un sinistre survient ou est aggravé du fait de l'inobservation des mesures de prévention, vous conserverez à votre charge 30 % du montant de l'indemnité.**

Ce que nous ne garantissons pas :
- **les réparations des appareils à effet d'eau tels que machines à laver, chaudière, chauffe-eau, ainsi qu'aux flexibles d'alimentation ou d'évacuation de ces appareils, lorsqu'ils sont à l'origine du dégât des eaux,**
- **les dégâts dus à l'humidité, aux moisissures (mérules, champignons), à un défaut d'aération (ventilation) ou à la condensation lorsqu'ils ne sont pas la conséquence directe d'un sinistre garanti ou lorsqu'ils résultent d'un manque manifeste de réparation,**
- **les dégâts dus aux eaux de ruissellement, inondations, débordements de cours d'eau ou étendues d'eau naturelles ou artificielles,**
- **les infiltrations par cheminée et par toutes les fermetures de l'habitation assurée,**
- **les dommages causés par les remontées capillaires,**
- **les exclusions générales figurant page 23.**

Gel

⊕ Ce que nous garantissons :
Uniquement à l'intérieur des bâtiments assurés lorsque ces derniers sont entièrement clos et couverts et à concurrence du plafond indiqué en page 24.
- les frais de réparation des conduites et appareils à effet d'eau et des installations de chauffage central lorsque ces conduites et installations, sont détériorées par le gel.

Prévention

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

Ce que nous ne prenons pas en charge :
- **si un sinistre survient ou est aggravé du fait de l'inobservation de cette mesure de prévention, vous conserverez à votre charge 30 % du montant de l'indemnité.**

Ce que nous ne garantissons pas :
- **les exclusions générales figurant page 23.**

Les mots en italique sont définis au chapitre « mots-clés » page 47.

VOS GARANTIES

Vol

⊕ Ce que nous garantissons :

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

- **La disparition, la destruction, la détérioration résultant d'un vol ou tentative de vol de :**
  - vos biens de production d'énergie, garantis au *contrat* et mentionnés sur votre Confirmation d'adhésion, utilisant une source d'énergie renouvelable,
  - vos biens mobiliers (y compris les bijoux, objets précieux et *objets de valeur*),
  - vos *biens immeubles par destination* situés à l'intérieur du bâtiment assuré.
  - vos *biens immeubles par destination* situés à l'extérieur des bâtiments assurés listés en page 8.
- **En fonction du type de résidence garantie :**
  - **en résidence principale**

    La garantie Vol des bijoux, objets précieux et *objets de valeur* vous est acquise à concurrence du montant figurant sur votre Confirmation d'adhésion.
  - **en résidence secondaire**
    - › La garantie Vol sur le mobilier vous est acquise à concurrence du montant figurant sur votre Confirmation d'adhésion.
    - › La garantie Vol des bijoux, objets précieux vous est acquise, uniquement pendant la période durant laquelle vous occupez les locaux, à concurrence du montant figurant sur votre Confirmation d'adhésion.
  - **logement en cours de construction ou de rénovation**

    La garantie Vol du contenu vous est acquise dans les limites du plafond figurant sur votre Confirmation d'adhésion lorsque les 2 conditions cumulatives suivantes sont réunies :
    - › le logement est entièrement clos et couvert,
    - › le logement est équipé des moyens de protection et de fermeture mentionnés dans votre Confirmation d'adhésion.

Prévention

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

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

Votre logement doit être équipé a minima des moyens de protection suivants :

Portes d'accès au logement, *dépendances* et sous-sol (porte d'accès extérieure) : un système de fermeture à clé en état de fonctionnement, autre qu'un cadenas.

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

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

⊕ Ce que nous garantissons également :

- **En logement de villégiature**

  Le vol de votre mobilier durant vos vacances dans votre lieu de résidence (appartement, maison, bungalow, mobil-homes fixes), à concurrence du montant figurant page 24 pour les séjours dont la durée globale n'excède pas 3 mois par *année d'assurance*.

Prévention

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

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

Ce que nous ne prenons pas en charge :

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

Ce que nous ne garantissons pas :

- **les vols des biens situés à l'extérieur des bâtiments assurés ou dans les locaux non clos ou communs mis à la disposition de plusieurs locataires ou occupants, en l'absence du pack dédié (Pack Jardin, Pack Loisirs),**
- **pour les logements en cours de construction ou de rénovation, les vols des biens mobiliers et immeubles par destination situés dans les *dépendances*,**
- **les bijoux, objets précieux et *objets de valeur* dans les *dépendances*, vérandas, les caves et les *box* qui n'ont pas de communication intérieure et privée avec l'habitation assurée,**
- **le vol des *objets de valeur* dans votre résidence secondaire, et en logement de villégiature,**
- **le vol des *objets de valeur*, des *bijoux et objets précieux* lorsque votre logement est en cours de construction ou de rénovation,**
- **les vols commis par les membres de votre famille, par tout occupant du logement assuré, par vos préposés, ou avec leur complicité,**
- **les exclusions générales figurant page 23.**

Vandalisme - Détériorations immobilières

⊕ Ce que nous garantissons :

Les détériorations ou destructions causées à vos bâtiments, vos biens immobiliers par destination ou votre mobilier suite à un acte de vandalisme, un vol ou une tentative de vol, à concurrence du montant figurant page 24.

Prévention

Les mesures de prévention sont identiques à celles indiquées dans la garantie Vol en page 10.

Ce que nous ne prenons pas en charge :

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

Ce que nous ne garantissons pas :

- **les graffitis, inscriptions, salissures, effaçables ou non, sur toutes les surfaces extérieures de vos bâtiments assurés,**
- **les dommages causés par tout occupant du logement assuré,**
- **les exclusions générales figurant page 23.**

Spécificité pour les logements assurés en formule propriétaire non occupant et dédiés à la *location de courte durée*

Par dérogation à l'exclusion ci-dessus des dommages causés par tout occupant du logement assuré, nous garantissons la destruction ou la détérioration résultant d'un vol, d'une tentative de vol ou d'un acte de vandalisme causés à vos bâtiments ou vos *biens immeubles par destination*, commis par les locataires et sous-locataires.

Les mots en italique sont définis au chapitre « mots-clés » page 47.



Bris de glaces - Vérandas - Panneaux solaires

⊕ Ce que nous garantissons :

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

Ce que nous ne garantissons pas :

- **les objets entreposés dans les *dépendances*, caves et greniers,**
- **les serres,**
- **les dommages aux vérandas et aux panneaux solaires dus à un défaut d'entretien ou un vice de construction,**
- **les dommages causés aux jouets d'enfants à moteurs ainsi qu'aux matériels de jardin automoteurs,**
- **les exclusions générales figurant page 23.**

Tempête - Grêle - Neige

⊕ Ce que nous garantissons :

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

Prévention

Vous vous engagez à :

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

Ce que nous ne prenons pas en charge :

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

Ce que nous ne garantissons pas :

- **les exclusions générales figurant page 23.**

Événements climatiques - Inondation

⊕ Ce que nous garantissons :

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

Prévention

Vous vous engagez à :

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

Ce que nous ne prenons pas en charge :

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

Ce que nous ne garantissons pas :

- **les dommages causés :**
  - **aux clôtures,**
  - **aux objets situés en plein air,**
  - **à toutes *dépendances*, constructions ou aménagements, réalisés en matériaux légers, ainsi qu'à leur contenu,**
- **les dommages causés par les poussées hydrostatiques,**
- **les exclusions générales figurant page 23.**

Catastrophes naturelles

⊕ Ce que nous garantissons :

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

⊕ Contre-expertise

En cas de désaccord sur les conclusions de l'expert missionné par Pacifica, vous pouvez solliciter une contre-expertise. Les honoraires de votre expert ainsi que toutes les investigations sollicitées par vous dans le cadre de cette contre-expertise resteront à votre charge.

Ce que nous ne garantissons pas :

- **les exclusions générales figurant page 23.**

Catastrophes technologiques

⊕ Ce que nous garantissons :

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

Ce que nous ne garantissons pas :

- **les exclusions générales figurant page 23.**

Attentats - Actes de terrorisme - Émeutes - Mouvements populaires

⊕ Ce que nous garantissons :

Les *dommages matériels*, subis sur le territoire national, par les biens garantis par le *contrat*, provoqués par les attentats et actes de terrorisme, à concurrence des capitaux, valeurs et plafonds prévus par le *contrat* au

Les mots en italique sont définis au chapitre « mots-clés » page 47.

VOS GARANTIES

titre de la garantie *incendie* et figurant dans votre Confirmation d'adhésion ou dernier avis de renouvellement.

Lorsqu'il est nécessaire de décontaminer les bâtiments assurés, l'indemnisation des dommages, y compris les frais de décontamination, ne peut excéder la *valeur vénale* du bien contaminé.

Les exclusions générales du *contrat*, reportées page 23, relatives aux dommages ou à l'aggravation des dommages causés par des armes ou engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome, par tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif, ou toute autre source de rayonnements ionisants, ne sont pas applicables aux dommages résultant d'attentats ou d'actes terroristes.

⊕ Ce que nous garantissons également :

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

Ce que nous ne garantissons pas :

- **les graffitis, inscriptions, salissures, effaçables ou non, affichages,**
- **les frais de décontamination des déblais ainsi que leur confinement,**
- **les exclusions générales figurant page 23.**

QUELLES SONT LES GARANTIES OPTIONNELLES ?

Seules les garanties optionnelles souscrites et portées sur votre Confirmation d'adhésion vous sont acquises. Les modalités d'indemnisation de ces options sont portées en pages 24 et 25 du présent *contrat*.

Panne



Lorsque cette option est souscrite :

⊕ Ce que nous garantissons :

Uniquement à l'adresse du risque assuré

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

Conditions de garantie

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

Ce que nous ne garantissons pas :

- **les *pannes* survenues antérieurement à la date de prise d'effet des garanties de l'option *Panne* électroménager,**
- **les *pannes* survenues sur un appareil bénéficiant, au moment de l'événement, d'une garantie ou d'une extension de garantie du fabricant ou du distributeur,**
- **les *pannes* affectant des appareils autres que ceux indiqués au paragraphe « Ce que nous garantissons »,**
- **les *pannes* sur les appareils nomades (caméscope, appareil vidéo portable, télévision portative, lecteur DVD et Blu-ray portatif, baladeur…), ainsi que le matériel informatique et les consoles de jeux,**
- **les appareils faisant l'objet d'un usage commercial, professionnel ou industriel,**
- **les dommages couverts par la garantie Dommages électriques du présent *contrat*,**
- **les dommages imputables à des causes d'origine externe à l'appareil garanti : vol, chute, foudre, inondation, *incendie*…,**
- **les *pannes* résultant d'une utilisation non conforme aux prescriptions du constructeur ou d'un défaut d'entretien, de nettoyage, de vidange,**
- **les dommages d'ordre esthétique,**
- **les *dysfonctionnements* relevant de la garantie légale des vices cachés (article 1641 et suivants du Code civil),**
- **les conséquences des actes intentionnels et/ou dolosifs du bénéficiaire,**
- **les frais de déplacement du réparateur suite à une demande d'intervention non justifiée ou à un *dysfonctionnement* non constaté par le réparateur mandaté par notre *Pacifica Assistance*,**
- **les frais non justifiés par des documents originaux,**
- **les exclusions générales figurant page 23.**

Dispositions en cas de panne

Si vous avez souscrit l'option *Panne*.

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

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

Mise en œuvre de la garantie panne

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

- **L'intervention d'un réparateur qualifié** au *domicile* du bénéficiaire, selon les disponibilités du bénéficiaire, dans un délai maximum de 3 jours ouvrés suivant son appel.
  Le rendez-vous est pris dès le premier contact du bénéficiaire lorsqu'il appelle pendant les heures ouvrables du réseau de Pacifica (du lundi au vendredi hors jours fériés, de 9h à 18h). Le jour du rendez-vous, le réparateur mandaté par Pacifica précise l'heure de son passage par tranches de 2 heures le matin ou l'après-midi selon le cas.
  Le réparateur mandaté par Pacifica :
  - établit un diagnostic de la *panne* et de son origine,
  - effectue une expertise des dégâts lorsque l'origine de la *panne* ou du *dysfonctionnement* est un événement couvert par la garantie Dommages électriques du présent *contrat*,
  - détermine si l'appareil est réparable ou non,
  - détermine si la réparation peut être effectuée sur place ou non,
  - estime la durée prévisible de la réparation lorsqu'elle doit être effectuée en atelier.

  Les frais de déplacement du réparateur, le diagnostic, l'expertise et l'établissement du devis sont pris en charge par Pacifica.
- **Le dépannage ou la réparation sur place** de l'appareil défectueux s'il peut être réparé sur place.
  La réparation effectuée sur place est assortie d'une garantie de 3 mois couvrant le déplacement, les pièces et la main-d'œuvre.
  Le coût du déplacement, de la main-d'œuvre et des pièces pour le dépannage ou la réparation effectué sur place est pris en charge par Pacifica.
- **L'enlèvement, la réparation en atelier et la relivraison de l'appareil défectueux** s'il ne peut être réparé qu'en atelier.
  Après la réparation, un rendez-vous de relivraison est pris avec le bénéficiaire, pendant les heures ouvrables du réseau de Pacifica (du lundi au vendredi hors jours fériés, de 9h à 18h). Le jour du rendez-vous de relivraison, le réparateur mandaté par Pacifica précise l'heure de son passage par tranches de 2 heures le matin ou l'après-midi selon le cas.
  La réparation effectuée en atelier est assortie d'une garantie de 3 mois couvrant le déplacement, les pièces et la main-d'œuvre.
  Le coût de l'enlèvement de l'appareil, de sa relivraison après réparation, de la main-d'œuvre et des pièces pour la réparation effectuée en atelier est pris en charge par Pacifica.
- **Le prêt d'un appareil de remplacement** pendant toute la durée d'indisponibilité de l'appareil en *panne*, pour les réfrigérateurs, congélateurs, lave-linge et téléviseurs.
  Cette prestation est accordée à la demande du bénéficiaire et sous réserve de disponibilité d'un appareil de prêt lorsque :
  - la réparation ne peut être effectuée qu'en atelier,

Les mots en italique sont définis au chapitre « mots-clés » page 47.



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

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

Le coût du prêt, de la livraison et de l'enlèvement de l'appareil de remplacement est pris en charge par Pacifica.

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

  Le réseau de Pacifica propose un choix de matériels.

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

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

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

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

Dispositions générales

Pacifica ne sera pas tenu responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, révolutions, mouvements populaires, émeutes, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques graves et les événements imprévisibles d'origine naturelle.

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

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

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

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

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

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

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

L'option *Panne* n'est pas proposée aux résidents de ces 5 DOM-ROM et n'est donc jamais prise en charge.

Pertes de denrées en congélateur

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

⊕ Ce que nous garantissons :

Uniquement à l'adresse du risque assuré

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

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

Ce que nous ne garantissons pas :

- **les détériorations des denrées résultant :**
  - **d'une mauvaise utilisation de l'appareil,**
  - **d'une *panne* de l'appareil due ou aggravée par son usure ou par un mauvais entretien,**
  - **d'une grève du personnel de l'EDF ou de tout autre fournisseur analogue entraînant un arrêt du courant électrique,**
- **les exclusions générales figurant page 23.**

Pack Canalisations

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

⊕ Ce que nous garantissons :

Uniquement à l'adresse du risque assuré

Nous garantissons les *dommages matériels* directs causés aux biens, appartenant aux assurés, limitativement énumérés dans la liste ci-après :

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

Conditions de garantie

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

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

⊕ Ce que nous prenons également en charge :

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

Ce que nous ne garantissons pas :

- **les frais liés à une fuite survenant sur toute autre canalisation que celles définies par la présente garantie,**
- **les dommages résultant d'un vice propre de la canalisation,**
- **tout défaut, dommage ou mise hors service de l'installation causé par un mauvais entretien ou modification de l'installation,**
- **tout *dysfonctionnement* causé par l'organisme ou la société en charge de la distribution d'eau, ainsi que le gestionnaire du réseau d'assainissement,**
- **les exclusions générales figurant page 23.**

Pack Contenu

(Formule propriétaire non occupant uniquement)

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

⊕ Ce que nous garantissons :

Uniquement à l'adresse du risque assuré

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

Spécificité pour les locations de courte durée :

Lorsque le logement assuré est destiné uniquement à la *location de courte durée*, les garanties Vol et Vandalisme sont acquises même lorsque ces faits ont été commis par les locataires.

L'indemnité est alors calculée déduction faite du dépôt de garantie vous ayant été versé par le locataire.

VOS GARANTIES

Ce que nous ne garantissons pas :

- **les *bijoux et objets précieux* ainsi que les *objets de valeur*,**
- **les biens mobiliers utilisés pour l'exercice d'une profession,**
- **les véhicules à moteur soumis ou non à l'obligation d'assurance (y compris les jouets d'enfants, matériels de jardinage et automoteurs), les remorques, caravanes ainsi que leur contenu,**
- **les espèces, billets de banque, pièces et lingots de métaux précieux, titres, valeurs mobilières et tout article ayant valeur d'argent,**
- **les exclusions générales figurant page 23.**

Pack Hébergement locatif

(Formules Locataire ou Propriétaire uniquement)

Lorsque cette option est souscrite, la garantie s'applique à concurrence des plafonds figurant page 24.

Les garanties du Pack Hébergement locatif peuvent être acquises uniquement lorsque le bien assuré est votre résidence principale ou secondaire et que vous y accueillez des locataires ou sous locataires dans les cas suivants :

- contrats de *location de courte durée* pour l'intégralité du logement,
- contrat de location pour une partie du logement quelle que soit la durée.

Les garanties du Pack Hébergement locatif ne sont accordées qu'aux conditions suivantes :

- **un contrat de location, précisant notamment l'adresse du bien ainsi que les dates d'arrivée et de départ, doit avoir été signé préalablement par l'assuré et le locataire ou sous-locataire,**
- **en cas de sous-location, celle-ci doit avoir été expressément et préalablement autorisée par le propriétaire du bien,**
- **une autorisation municipale ou préfectorale doit avoir été accordée si celle-ci est obligatoire pour pratiquer la *location de courte durée*.**

⊕ Ce que nous garantissons :

Uniquement à l'adresse du risque assuré

- **Le vol / vandalisme commis par les locataires ou sous-locataires :**
  Par dérogation aux exclusions des garanties Vol et Vandalisme, nous garantissons la disparition, la destruction, la détérioration résultant d'un vol, d'une tentative de vol ou d'un acte de vandalisme causés à vos bâtiments, vos *biens immeubles par destination* ou vos biens mobiliers situés à l'intérieur du bâtiment assuré, commis par les locataires et sous-locataires.
  L'indemnité est calculée déduction faite du dépôt de garantie vous ayant été versé par le locataire ou sous-locataire.
- **Votre responsabilité civile :**
  Au titre des garanties indiquées aux paragraphes « recours des locataires » et « responsabilité civile propriétaire d'immeuble » en page 19, lorsque votre responsabilité civile est engagée, nous garantissons les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile résultant :
  - des *dommages matériels*, corporels, et immatériels consécutifs causés aux locataires ou sous-locataires dans le cadre de la location de tout ou partie de votre habitation assurée au *contrat*,
  - en qualité de dépositaire, des vols ou détériorations des objets personnels de vos locataires ou sous-locataires (y compris les espèces, *bijoux et objets précieux*) apportés et déposés sous clé contre délivrance d'un reçu comportant l'indication de leur nature et, en ce qui concerne les espèces, le montant de la somme reçue.
- **La perte de revenus locatifs :**
  En cas de sinistre garanti vous empêchant d'honorer la location ou sous-location de l'habitation assurée ou des chambres dédiées à la réception des locataires ou sous-locataires, nous prenons en charge une indemnité correspondant :
  - à la perte de loyers :
    › lorsque l'habitation ou une partie de l'habitation assurée faisait l'objet d'un contrat de location en cours sans incident de paiement,
    › lorsque, préalablement au sinistre, l'habitation ou une partie de l'habitation assurée faisait l'objet d'un contrat de location à venir, signé par les deux parties.

    Cette indemnité est limitée à la durée des travaux, fixée à dire d'expert, dans la limite de 2 ans maximum.
  - aux éventuels frais d'annulation prévus au contrat de bail.

Prévention

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

- prévoir le versement par le locataire ou sous-locataire d'une somme au titre de dépôt de garantie et restituable si le logement n'a pas subi de dégâts,
- remplacer les serrures en cas de vol ou perte de clés.

Ce que nous ne prenons pas en charge :

- **en cas de non-respect des mesures de prévention, vous conserverez à votre charge 30 % du montant de l'indemnité.**

Ce que nous ne garantissons pas :

- **au titre de la garantie « Vol/vandalisme commis par les locataires ou sous-locataires » :**
  - **la disparition, la destruction, la détérioration de vos bijoux, objets précieux et *objets de valeur*, résultant d'un vol, d'une tentative de vol ou d'un acte de vandalisme,**
  - **les graffitis, inscriptions, salissures, effaçables ou non, sur toutes les surfaces extérieures de vos bâtiments assurés,**
- **au titre de la garantie « Votre responsabilité civile » du Pack Hébergement locatif :**
  - **la disparition ou détérioration, à la suite d'un vol ou d'une tentative de vol, des biens personnels des locataires ou sous-locataires, qui n'ont pas fait l'objet d'un reçu de *dépôt* comme figurant dans le paragraphe « Ce que nous garantissons »,**
  - **les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile résultant du vol ou de la tentative de vol d'animaux domestiques appartenant ou sous la garde des locataires ou sous-locataires,**
- **les exclusions générales figurant page 23.**

Pack Jardin

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

⊕ Ce que nous garantissons :

Uniquement à l'adresse du risque assuré, y compris à l'extérieur de l'habitation

Lorsque les dommages résultent d'un événement couvert par votre *contrat*, nous garantissons les *dommages matériels* directs causés aux biens, appartenant aux assurés, au titre des installations et aménagements extérieurs tels que :

- le mobilier de jardin,
- les jeux pour enfants : balançoire, trampoline, cabane,
- les arbres, plantations en pleine terre, jardinières, pots et les terrains ainsi que leur gazon,
- les aménagements du terrain : les terrasses et allées,
- les serres, les pergolas non maçonnées,
- les planchas, les barbecues, les fours à pizza non maçonnés,
- les installations d'arrosage automatique, les récupérateurs d'eau,
- l'outillage de jardin, les tondeuses, les robots tondeuses,
- les clôtures du terrain : les grillages, les cannisses…

Ce que nous ne garantissons pas :

- **les dommages causés par le gel,**
- **les jardins et plantations exploités à des fins commerciales ou professionnelles,**
- **les dommages causés ou aggravés par un mauvais entretien ou une absence d'entretien des biens garantis,**

Les mots en italique sont définis au chapitre « mots-clés » page 47.



- **les automoteurs avec siège quelle que soit leur puissance,**
- **les équipements couverts dans le cadre du pack Loisirs,**
- **les exclusions générales figurant en page 23.**

Pack Loisirs

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

⊕ Ce que nous garantissons :

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

- les instruments de musique portables, leurs étuis, leurs boîtes et leurs accessoires,
- les vélos, y compris les vélos à assistance électrique, leurs équipements et leurs accessoires,
- les engins de déplacement personnel motorisé d'une vitesse limitée à 6 km/h,
- le matériel de sport,
- le matériel de pêche,
- le matériel de camping.

Conditions spécifiques à l'événement vol

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

Pour les vélos, la garantie est également acquise si ce dernier est attaché par un antivol à un support fixé au sol.

Ce que nous ne garantissons pas :

- **le bris non accidentel,**
- **les dommages esthétiques causés au bien garanti,**
- **les dommages subis par les étuis, boîtes et accessoires des instruments de musique garantis, lorsqu'ils sont détériorés ou volés seuls,**
- **les dommages subis par les équipements et les accessoires de vélo lorsqu'ils sont détériorés ou volés seuls,**
- **les accessoires électroniques,**
- **les dommages résultant de l'usure normale ou d'un défaut d'entretien des biens garantis,**
- **les dommages résultant des variations de température ou d'hydrométrie,**
- **les dommages causés aux biens assurés lors d'une opération d'entretien, de réparation ou de remise à neuf,**
- **les vols commis par les personnes ayant la qualité d'assuré au sens du présent *contrat*,**
- **les engins de déplacement personnel motorisés supérieurs à 6 km/h, soumis ou non à l'obligation d'assurance,**
- **le matériel loué par l'assuré,**
- **les dommages matériels survenus à l'occasion de l'utilisation du vélo dans le cadre d'une activité professionnelle (le trajet domicile-travail reste garanti),**
- **les exclusions générales figurant en page 23.**

Pack Piscine

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

⊕ Ce que nous garantissons :

Uniquement à l'adresse du risque assuré

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

- la piscine, le spa, le jacuzzi,
- les douches scellées,
- les canalisations permettant l'alimentation ou l'évacuation du fonctionnement de la piscine,
- les frais, consécutifs à un événement garanti, nécessités par les travaux de recherche et de réparation de la fuite sur canalisations à concurrence du montant figurant page 24,
- le pourtour ou la terrasse de piscine,
- le dôme de la piscine en produits verriers ou en matières plastiques, amovible ou non,
- la couverture de la piscine uniquement pour les enrouleurs électriques ou mécaniques, les couvertures isothermes, et les bâches,
- les éléments de sécurité rendus obligatoires par la réglementation sur la sécurité des piscines,
- les appareils électriques liés au fonctionnement de votre piscine (appareils de pompage et d'épuration de l'eau, robots et aspirateurs servant à l'entretien de la piscine, pompe à chaleur). Pour l'événement vol, ces appareils sont couverts s'ils sont en cours d'utilisation ou situés dans un local muni d'un système de fermeture en état de fonctionnement.

Prévention

Vous vous engagez à :

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

Ce que nous ne prenons pas en charge :

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

Ce que nous ne garantissons pas :

- **les piscines à usage autre que privatif,**
- **les exclusions générales figurant page 23.**

Équipement+

Lorsque cette option est souscrite, vous bénéficiez de la garantie Dommages Électriques et de l'indemnisation en *valeur de remplacement à neuf* des appareils électroménagers, TV, hi-fi, Vidéo, Informatique de moins de 5 ans sur présentation de justificatifs.

Pour plus d'information, se référer à la partie « Votre indemnisation ».

Immo+

Lorsque cette option est souscrite, vous bénéficiez de la reconstruction à l'identique des biens immobiliers et du remplacement à neuf des *embellissements* sur présentation des justificatifs. Vous bénéficiez également de la prise en charge des frais de *mise en conformité* à hauteur de 10 % des dommages aux biens.

Pour plus d'information, se référer à la partie « Votre indemnisation ».

Rachat de franchise

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

Ce que nous ne garantissons pas :

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

VOS GARANTIES

QUELLE EST LA PROTECTION DES PERSONNES ?

Protection corporelle de l'assuré



⊕ Ce que nous garantissons :

Les dommages corporels subis par vous, survenant à l'adresse du risque assuré, causés directement par un événement accidentel garanti par ce *contrat*, uniquement lorsque cet accident entraîne :

- le décès,
- ou un déficit fonctionnel permanent d'au moins 5 %.

Exemples :

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

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

Ce que nous ne garantissons pas :

- **les dommages résultant de la pratique d'une activité professionnelle ou d'une compétition sportive,**
- **l'indemnisation des dépenses de santé (actuelles et futures) et la perte de gains professionnels (actuels et futurs),**
- **les dommages liés à l'utilisation d'un véhicule terrestre à moteur,**
- **les conséquences d'un suicide ou tentative de suicide,**
- **les exclusions générales figurant page 23.**

Garantie scolaire



⊕ Ce que nous garantissons :

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

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

Nous intervenons uniquement lorsque l'accident entraîne :

- le décès,
- ou un déficit fonctionnel permanent d'au moins 5 %.

Exemples :

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

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

Ce que nous ne garantissons pas :

- **les dommages résultant de la pratique d'une activité professionnelle rémunérée,**
- **l'indemnisation des dépenses de santé (actuelles et futures) et la perte de gains professionnels actuels et futurs,**
- **les dommages liés à l'utilisation d'un véhicule terrestre à moteur,**
- **les exclusions générales figurant page 23.**

QUELLES SONT VOS GARANTIES COMPLÉMENTAIRES ?

Les frais et pertes garantis par votre contrat selon votre statut sont les suivants :

	Locataire	Propriétaire occupant	Propriétaire non occupant
▶ GARANTIES COMPLÉMENTAIRES			
Pertes indirectes	Oui	Oui	Oui
Frais de dessouchage	Oui	Oui	Oui
Frais de démolition et/ou de déblaiement	Oui	Oui	Oui
Frais divers	Oui	Oui	Oui
Frais de *mise en conformité*	Non	Oui	Oui
Garanties simultanées	Oui	Oui	Non
Intervention des services de secours	Oui	Oui	Oui
▶ SPÉCIAL COUP DUR			
Frais de relogement	Oui	Oui	Non
Privation de jouissance	Oui	Oui	Non
Prêts immobiliers	Non	Oui	Oui
Règlement des loyers	Oui	Non	Non
Perte de revenus locatifs	Non	Non	Oui
Soutien psychologique	Oui	Oui	Oui
Le plus Jeune	Oui si formule Jeune	Non	Non
Déménagement	Oui	Oui	Oui

Pertes indirectes

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

Les pertes indirectes sont garanties dans les limites prévues au tableau récapitulatif des garanties page 24.

Frais de dessouchage et d'enlèvement des arbres

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

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

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

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

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

Frais de démolition et de déblais

En cas de dommages garantis, nous garantissons les frais justifiés et engagés de démolition, de déconstruction, de désamiantage, de déblai, et d'enlèvement des biens garantis et endommagés suite à cet événement dans un délai de 2 ans à partir de la date de survenance du sinistre, à dire d'expert Pacifica.

L'ensemble de ces frais est limité au montant prévu dans le tableau récapitulatif des garanties page 23.

Les mots en italique sont définis au chapitre « mots-clés » page 47.



Frais divers

⊕ Ce que nous garantissons :

- Les *dommages matériels* causés aux biens assurés par les mesures de sauvetage ou de protection à l'occasion d'un événement garanti.
- Le montant de votre cotisation Dommages ouvrages dans le cadre des garanties *incendie*, Tempête, Dégâts des eaux et Catastrophes naturelles.

Les frais divers doivent être justifiés et sont limités au montant prévu au tableau récapitulatif des garanties page 24.

Frais de mise en conformité

⊕ Ce que nous garantissons :

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

Les frais de *mise en conformité* doivent être justifiés et sont limités au montant prévu au tableau récapitulatif des garanties page 24.

Garanties simultanées

- **En cas de déménagement**
  En cas d'avenant au *contrat* visant à changer l'adresse du risque assuré, les garanties de l'ancien logement sont prolongées pour une durée maximale de 3 mois débutant à la date de la modification du *contrat*. Les garanties ne s'appliquent toutefois qu'en cas d'absence ou d'insuffisance des garanties éventuellement souscrites auprès d'une autre compagnie pour l'ancienne adresse.
- **En cas de relogement suite à sinistre garanti à Pacifica**
  Les garanties de votre *contrat* sont automatiquement acquises, sans modification de cotisation et à compter du jour du sinistre pendant une durée fixée à dire d'expert dans la limite de 2 ans, au local (appartement, maison, bungalow, caravane ou mobil-home fixes) mis à votre disposition pendant les travaux de remise en état de votre logement assuré à Pacifica et rendu inhabitable suite à un sinistre garanti.

Intervention des services de secours

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

Spécial Coup dur

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

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

- Si vous êtes locataire :
  - Règlement des loyers
    En cas de sinistre qui nécessite votre *déménagement* temporaire, et n'entraîne pas la rupture du bail de l'habitation assurée, nous prenons en charge, sur justificatifs, le montant des loyers de cette habitation, pendant la durée des travaux, fixée à dire d'expert, et jusqu'à deux ans maximum.
  - Frais de relogement
    En cas de sinistre qui nécessite votre *déménagement* temporaire et entraîne la rupture du bail de l'habitation assurée, nous prenons en charge, sur justificatifs :
    › le montant des 2 premiers loyers hors charges au maximum, dans la limite du montant du loyer du logement sinistré,
    › les frais d'agence engagés pour cette nouvelle habitation,
    › les frais d'ouverture de lignes et/ou de transfert de vos abonnements (électricité, gaz, Internet, téléphone) de votre nouvelle habitation.
  - Privation de jouissance
    En cas d'impossibilité d'utiliser une partie de l'habitation et que le sinistre ne nécessite pas de *déménagement*, une indemnité vous est versée. Cette indemnité est calculée à dire d'expert selon les critères cumulatifs suivants :
    › sur la base du montant du loyer payé des locaux sinistrés,
    › proportionnellement à la durée nécessaire à la remise en état des locaux et au nombre de pièces sinistrées.
- Si vous êtes occupant à titre gratuit :
  - Règlement des loyers :
    En cas de sinistre qui nécessite votre déménagement temporaire, nous prenons en charge, sur justificatifs, le montant des loyers de votre nouvelle habitation dans la limite de la valeur locative de l'habitation sinistrée, pendant la durée des travaux fixée à dire d'expert et jusqu'à deux ans maximum.
  - Frais de relogement :
    En cas de sinistre qui entraine votre déménagement définitif, nous prenons en charge sur justificatifs :
    › le montant des 2 premiers loyers hors charges au maximum dans la limite de la valeur locative du logement sinistré,
    › les frais d'agence engagés pour cette nouvelle habitation,
    › les frais d'ouverture de ligne et/ou transfert de vos abonnements (électricité, gaz, internet, téléphone) de votre nouvelle habitation.
  - Privation de jouissance :
    En cas d'impossibilité d'utiliser une partie de votre Habitation et que le sinistre ne nécessite pas de déménagement, une indemnité vous est versée. Cette indemnité est calculée à dire d'expert selon les critères cumulatifs suivants :
    › sur la base de la valeur locative des locaux sinistrés,
    › proportionnellement à la durée nécessaire à la remise en état des locaux et au nombre de pièces sinistrées.
- Si vous êtes propriétaire occupant du logement assuré :
  - Frais de relogement
    En cas de sinistre garanti qui nécessite votre *déménagement* temporaire nous prenons en charge sur justificatifs :
    › les frais d'agence engagés pour cette nouvelle habitation,
    › les frais d'ouverture de lignes et/ou de transfert de vos abonnements (électricité, gaz, Internet, téléphone) de votre nouvelle habitation,
    › le montant du loyer hors charges, pendant la durée des travaux de remise en état du logement assuré fixée à dire d'expert, et dans la limite de deux ans. Cette indemnité est plafonnée à la valeur locative du logement sinistré fixée à dire d'expert.
  - Prêts immobiliers
    Si vous avez financé l'achat ou la rénovation du bien par un crédit en cours au jour du sinistre, et si vous subissez un dommage garanti dépassant 20 % de la valeur totale du bien assuré (bâtiments, mobilier, *embellissements* et *biens immeubles par destination*), selon les modalités de calcul de l'indemnité définies en page 24, nous garantissons :
    › l'envoi dans les 48 heures qui suivent la déclaration du sinistre, d'une avance de fonds à valoir sur le règlement des dommages. Cette avance correspond à vos besoins immédiats et est au moins égale à 5 fois la mensualité de votre prêt immobilier en cours au jour du sinistre,
    › le remboursement, jusqu'à 12 mensualités de votre prêt immobilier en cours au jour du sinistre, limité à 1 500 € par mois maximum hors assurances, pendant la durée des travaux fixée à dire d'expert. Ce remboursement s'effectuera déduction faite de toute autre indemnisation versée par une assurance décès/invalidité ou chômage.
  - Privation de jouissance
    En cas d'impossibilité d'utiliser une partie de l'habitation et que le sinistre ne nécessite pas de *déménagement*, une indemnité vous est versée. Cette indemnité est calculée à dire d'expert selon les critères cumulatifs suivants :
    › sur la base de la valeur locative des locaux sinistrés,
    › proportionnellement à la durée nécessaire à la remise en état des locaux et au nombre de pièces sinistrées.
- Si vous êtes propriétaire non occupant :
  - Perte de revenus locatifs
    En cas de sinistre garanti provoquant la perte d'usage de l'habitation assurée nous prenons en charge, lorsque l'habitation assurée faisait l'objet d'un contrat de location en cours sans incident de paiement :
    › le montant des loyers non perçus. Cette indemnité est limitée à la durée des travaux, fixée à dire d'expert, dans la limite de 2 ans maximum,
    › les frais d'agence pour retrouver un nouveau locataire après les travaux.

VOS GARANTIES

- Prêts immobiliers
  Si vous avez financé l'achat ou la rénovation de votre bien immobilier par un crédit en cours au jour du sinistre, et si vous subissez un dommage garanti dépassant 20 % de la valeur totale du bien assuré (bâtiments, mobilier, *embellissements* et *biens immeubles par destination*), selon les modalités de calcul de l'indemnité définies en page 23, nous garantissons :
  › l'envoi dans les 48 heures qui suivent la déclaration du sinistre, d'une avance de fonds à valoir sur le règlement des dommages. Cette avance correspond à vos besoins immédiats et est au moins égale à 5 fois la mensualité de votre prêt immobilier en cours au jour du sinistre,
  › le remboursement, jusqu'à 12 mensualités de votre prêt immobilier en cours au jour du sinistre, limité à 1 500 € par mois maximum, pendant la durée des travaux fixée à dire d'expert. Ce remboursement s'effectuera déduction faite de toute autre indemnisation versée par une assurance décès/invalidité ou chômage.

Soutien psychologique

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

Le plus Jeune

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

⊕ Ce que nous garantissons :

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

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

Déménagement

Lors de votre *déménagement*, nous garantissons la disparition, destruction ou détérioration de vos biens mobiliers transportés dans un véhicule, lorsque les dommages résultent :

- d'un *incendie*,
- d'un dégât des eaux,
- d'un vol ou d'une tentative de vol (si la garantie vol est acquise à votre *contrat*),
- d'un acte de vandalisme,
- d'une Tempête, de la grêle, de la neige, d'un événement climatique, d'une inondation, d'une *catastrophe naturelle* ou technologique,
- d'un *accident* de la circulation ou d'une collision,
- d'un attentat, d'un acte de terrorisme, d'une émeute ou d'un mouvement populaire.

Cette garantie vous est acquise à raison d'une *franchise* applicable de 150 € et à concurrence de 5 000 €.

Ce que nous ne garantissons pas :

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

Cas particulier : logement en cours de construction ou de rénovation



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

Ce que nous ne garantissons pas :

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

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

Les mots en italique sont définis au chapitre « mots-clés » page 47.



QUELLES SONT LES RESPONSABILITÉS CIVILES COUVERTES PAR VOTRE CONTRAT ?

Application des garanties dans le temps

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

La garantie déclenchée par le *fait dommageable* couvre l'assuré contre les conséquences pécuniaires des sinistres, dès lors que le *fait dommageable* survient entre la prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre.

Responsabilités en tant que locataire ou propriétaire

Vos garanties de responsabilités selon votre statut :

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

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

Ces responsabilités sont garanties à concurrence des montants figurant page 23.

Responsabilité civile vie privée

⊕ Ce que nous garantissons :

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

- par vous,
- du fait des biens mobiliers dont vous êtes propriétaire ou gardien,
- du fait de vos enfants mineurs lorsque vous en êtes responsable, notamment dans le cadre de leurs activités scolaires et extrascolaires ou lors d'un stage de formation, y compris du fait de leur faute intentionnelle,
- lors d'un stage conventionné,
- du fait des animaux domestiques dont vous êtes propriétaire ou dont vous avez la garde. Nous prenons également en charge les frais vétérinaires de vaccination obligatoire résultant directement d'une morsure lorsque votre responsabilité civile est engagée,
- par les matériels de jardinage automoteur avec siège, d'une puissance inférieure à 17 chevaux réels, uniquement lorsqu'ils sont utilisés dans un lieu privé,
- par des jouets d'enfants d'une puissance inférieure à 7 kW et limités à une vitesse de 6 km/h,
- par des engins de déplacement personnels motorisés d'une vitesse limitée à 6 km/h,
- lors d'une activité sportive, lorsqu'elle est pratiquée dans le respect de la réglementation en vigueur.

Limitations de garantie lorsque vous êtes solidairement responsable :

Lorsque votre responsabilité est engagée solidairement avec des tiers, la prise en charge au titre de votre *contrat* est accordée en proportion de votre part de responsabilité.

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

⊕ Ce que nous garantissons également :

Pour les seules responsabilités énoncées ci-après, et lorsque votre responsabilité est engagée, nous prenons en charge, dans la limite du montant figurant dans le tableau page 24.

- **Responsabilité civile location de matériel de bricolage, de jardinage et de nettoyage**
  Les conséquences pécuniaires des seuls *dommages matériels* causés au matériel de bricolage, de jardinage et de nettoyage, loué auprès d'un professionnel qualifié.
- **Responsabilité civile des particuliers employeurs**
  Les conséquences pécuniaires des dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs, causés à vos salariés ou préposés en votre qualité d'employeur à *domicile* uniquement dans le cadre de votre vie privée.
- **Responsabilité civile activité de baby-sitting ou de soutien scolaire**
  Les conséquences pécuniaires des dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs, causés à *autrui* par les enfants qui vous sont confiés, ou dont ils sont victimes lorsque vous en avez la garde.
  La garantie vous est acquise uniquement lorsque les enfants vous sont confiés au *domicile* de leurs parents et que cette activité est limitée à 10 heures maximum par semaine.
- **Responsabilité civile villégiature**
  Lorsque vous occupez un local (appartement, maison, bungalow, caravane ou mobil-home fixes) pour vos vacances et que la durée globale de votre séjour n'excède pas une période de 3 mois cumulés par *année d'assurance*, nous prenons en charge les conséquences pécuniaires des dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs, causés à *autrui* et au propriétaire du local, résultant d'un *incendie*, d'une explosion ou d'un dégât des eaux.

VOS GARANTIES

- **Responsabilité civile fête familiale**
  Cette garantie vous est accordée pour une durée maximum de 72 heures.
  - À l'égard du propriétaire :
  Lorsque vous occupez ou louez un local, avec l'autorisation du propriétaire, afin d'y organiser une fête à caractère privé et non lucratif, nous prenons en charge les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile au titre des *dommages matériels* et *immatériels consécutifs* causés aux bâtiments, aux *embellissements* et au mobilier, résultant d'un *incendie*, d'une explosion, ou d'un dégât des eaux.
  - À l'égard des voisins et des *tiers* :
  Nous prenons également en charge les conséquences pécuniaires des dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs, résultant d'un *incendie*, d'une explosion, ou d'un dégât des eaux, ayant pris naissance dans ce local.

EXCLUSIONS DES GARANTIES RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE

Ce que nous ne garantissons pas :

- **les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile :**
  - **du fait des biens immobiliers dont vous êtes locataire ou propriétaire,**
  - **résultant d'un trouble anormal de voisinage.**

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

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

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

Nous prenons en charge les conséquences pécuniaires des dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs, résultant d'*incendie*, explosion, dégâts des eaux ou gel.

Nous garantissons également les conséquences pécuniaires des dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs causés par les biens meubles mis à disposition de vos locataires ou sous locataires.

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

Ce que nous ne garantissons pas :

En cas de *location de courte durée* :

- **les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile résultant des dommages causés aux *tiers* lorsque l'autorisation municipale ou préfectorale n'a pas été accordée ou fait l'objet d'un retrait ou d'une suspension, alors que celle-ci est obligatoire pour pratiquer la *location de courte durée*,**
- **les exclusions générales figurant page 23.**

- **Responsabilité civile dépositaire**
  Lorsque le logement assuré est destiné uniquement à la *location de courte durée*, que vous avez souscrit une formule Propriétaire non occupant et lorsque votre responsabilité civile est engagée, nous garantissons les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile en qualité de dépositaire, résultant des vols ou détériorations des objets personnels de vos clients (y compris les espèces, *bijoux et objets précieux*) apportés et déposés sous clé contre délivrance d'un reçu comportant l'indication de leur nature, et en ce qui concerne les espèces, le montant de la somme reçue.

Ce que nous ne garantissons pas :

- **les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile résultant :**
  - **des dommages causés aux *tiers* lorsque l'autorisation municipale ou préfectorale n'a pas été accordée ou fait l'objet d'un retrait ou d'une suspension, alors que celle-ci est obligatoire pour pratiquer la *location de courte durée*,**
  - **des dommages résultant du vol ou de la tentative de vol d'animaux domestiques appartenant ou sous la garde des clients,**
- **les exclusions générales figurant page 23.**

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

Ce que nous ne garantissons pas :

- **les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile résultant d'un *incendie*, d'une explosion, d'un dégât des eaux ou du gel, couverts par la garantie recours des voisins et des *tiers*,**
- **les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile relevant de la garantie Responsabilité civile vie privée,**
- **les exclusions générales figurant page 23.**

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

Ce que nous ne garantissons pas :

- **les exclusions générales figurant page 23.**

Du fait d'une atteinte accidentelle à l'environnement

Cette garantie comprend le volet responsabilité civile et le volet *préjudice écologique*.

- **Responsabilité civile**

La garantie couvre votre responsabilité civile du fait de dommages accidentels corporels, matériels et immatériels consécutifs causés à un *tiers*, du fait d'une atteinte accidentelle à l'environnement.

Nous garantissons également les frais de sauvegarde engagés pour limiter l'étendue d'un dommage, ces frais étant limités au coût du dommage qui se serait produit sans votre intervention. Ces frais de sauvegarde pour être garantis doivent être engagés avec notre accord.

- **Préjudice écologique**

La garantie couvre également les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile du fait d'un *préjudice écologique*.

Nous garantissons également les frais de sauvegarde engagés pour limiter l'étendue d'un dommage, ces frais étant limités au coût du dommage qui se

Les mots en italique sont définis au chapitre « mots-clés » page 47.



serait produit sans votre intervention. Pour être garantis, ces frais de sauvegarde doivent être engagés avec notre accord.

Ce que nous ne garantissons pas :

- **les atteintes à l'environnement imputables à une installation, un bien, ou à l'utilisation de ceux-ci :**
  - **non conforme à l'arrêté du 1er juillet 2004 fixant les règles techniques et de sécurité applicables au stockage de produits pétroliers dans les lieux non visés par la législation des installations classées ni la réglementation des établissements recevant du public,**
  - **n'ayant pas reçu l'agrément des services compétents.**
- **les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile résultant de :**
  - **l'entretien défectueux ou de l'absence d'entretien d'une installation,**
  - **pollutions lentes, graduelles ou progressives,**
  - **conséquences d'une pollution résultant d'une contamination virale ou microbienne d'origine animale,**
  - **dommages environnementaux causés du fait de l'épandage de boues, effluents ou déchets de toute nature,**
  - **dommages causés ou aggravés du fait de votre non-respect du règlement sanitaire départemental,**
  - **dommages subis par les biens dont vous avez la garde.**
- **les exclusions générales figurant page 23.**

Sauvegarde de vos droits

⊕ Ce que nous garantissons :

Dans la limite du plafond indiqué sur le tableau des limites de garanties page 24.

Nous prenons en charge la défense pénale et le recours suite à un *accident* garanti par le présent *contrat* sous réserve des exclusions générales page 21 :

- **Votre défense pénale**
  Nous prenons en charge votre défense devant les juridictions répressives, lorsque vous faites l'objet de poursuite à l'occasion d'un sinistre mettant en cause une responsabilité couverte par votre *contrat*.
- **Le recours amiable**
  Nous nous engageons à exercer à nos frais, le recours amiable afin d'obtenir la réparation des *dommages matériels* et/ou corporels que vous avez subis imputables à *autrui*/*tiers*.
- **Le recours judiciaire**
  En l'absence d'obtention à l'amiable du recours, et si votre demande apparaît comme *juridiquement soutenable*, nous prenons en charge les honoraires d'avocat engagés par vous pour la poursuite judiciaire du dossier dans la limite du barème ci-dessous et du plafond de garantie évoqué dans le paragraphe précédent. Vous avez le libre choix de cet avocat. Toutefois, si vous le souhaitez, nous pouvons vous en indiquer un parmi ceux inscrits au barreau du tribunal territorialement compétent. En cas de recours judiciaire vous serez assisté par une équipe dédiée.

Ce que nous ne garantissons pas :

L'exercice des recours :

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

Nous nous engageons cependant à exercer votre recours lorsque :

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

- **Conflit d'intérêts**
  Vous avez la liberté de choisir votre avocat si un conflit d'intérêts survient entre vous *et* nous. Nous prenons directement en charge les honoraires de celui-ci, dans la limite du barème ci-dessous et du plafond de garantie indiqué page 24 des présentes Conditions générales :

Juridiction statuant en référé	550 € TTC par ordonnance
Tribunal de police	550 € TTC par affaire plaidée
Chambre de proximité Tribunal correctionnel Tribunal pour enfants	730 € TTC par affaire plaidée
CIVI (Commission d'indemnisation des victimes d'infractions)	840 € TTC par affaire plaidée
Tribunal judiciaire	1 050 € TTC par affaire plaidée
Cour d'Appel	1 600 € TTC par affaire plaidée
Cour de Cassation/Conseil d'État	1 740 € TTC par arrêt
Cour d'Assises	1 370 € TTC par journée d'Assises
Assistance à une mesure d'instruction ou à une expertise judiciaire	430 € TTC par réunion.

- **Arbitrage**
  En cas de désaccord entre vous et nous sur les mesures à prendre pour régler le litige garanti par le présent *contrat*, il est fait appel à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord ou, à défaut, par le président du Tribunal judiciaire statuant en référé. Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à notre charge, sauf si l'arbitre juge que vous avez mis en œuvre cette faculté de manière abusive ; dans ce cas, ces frais restent à votre charge.
  Si, malgré l'avis de l'arbitre, vous décidez de poursuivre la procédure judiciaire, les frais en découlant seront à votre seule charge, sauf si vous obtenez un résultat plus favorable ; dans ce cas, nous vous rembourserons les frais et honoraires de la procédure dans le cadre des dispositions du *contrat*.

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

Nous ne garantissons pas :

- **les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile résultant :**
  - **des dommages immatériels non consécutifs à un dommage matériel ou corporel garanti,**
  - **des dommages subis par les personnes ayant la qualité d'assuré,**
  - **des dommages causés aux biens, objets ou animaux appartenant à l'assuré ou dont il a la garde,**
  - **des dommages causés par un véhicule terrestre à moteur, ses remorques ou semi-remorques, soumis ou non à l'obligation d'assurance, à l'exception des engins de déplacement personnel motorisé d'une vitesse limitée à 6 km/h,**
  - **des dommages qui engagent la responsabilité de l'assuré du fait des terrains non entretenus et/ou non débroussaillés conformément à la réglementation en vigueur,**
  - **de l'utilisation d'un voilier de plus de 6 mètres ou de l'utilisation d'un bateau ou engin flottant propulsé par un moteur de plus de 5 CV réels dont vous êtes propriétaire gardien ou pilote,**
  - **de la pratique de la chasse terrestre ou maritime (articles L423-1 et suivants du Code de l'environnement),**
  - **de l'utilisation de tout appareil de navigation aérienne (y compris les modèles réduits à moteur),**
  - **de la pratique, dans un cadre professionnel ou en tant qu'amateur, d'une activité physique ou sportive en qualité de membre d'un club ou groupement sportif agréé conformément aux dispositions du Code du sport,**
  - **de la participation ou de l'organisation à toutes épreuves, courses**

VOS GARANTIES

ou compétitions sportives, ainsi qu'à toutes épreuves préparatoires, nécessitant une autorisation administrative préalable ou soumise à une obligation d'assurance,
- de la pratique d'une activité donnant lieu à rémunération, y compris dans le cadre d'activités sportives,
- de l'exercice de fonctions publiques, électives et/ou syndicales,
- d'une activité professionnelle ou d'un travail dissimulé ou illicite,
- des dommages causés par un étudiant, lors d'un stage effectué dans le secteur des professions de santé,
- de la pratique d'une activité sportive lorsque vous ne respectez pas la réglementation en vigueur,
- des *dommages matériels* causés, aux biens et au *domicile* des parents, par l'enfant que vous gardez dans le cadre d'une activité de baby-sitting,
- des dommages causés par les chiens dangereux de la 1re ou de la 2e catégorie, visés par les articles L211-11 et suivants du Code rural et définis par l'arrêté du 27 avril 1999, et dont vous êtes le propriétaire ou le gardien,
- des dommages résultant de la production, de la commercialisation, de l'utilisation, du stockage (y compris par élimination et/ou destruction) de produits contaminés par le prion ainsi que leurs conséquences sous quelque forme que ce soit, notamment sous la forme d'Encéphalopathie Spongiforme Transmissible, de *maladie* de Creuzfeldt-Jacob, et/ou nouvelles variantes de la *maladie* de Creuzfeldt-Jacob,
- des dommages qui résultent de la production par tout appareil ou équipement de champs électriques ou magnétiques, ou de radiations électromagnétiques,
- des dommages, causés aux *tiers*, résultant dans leur origine et/ou leur étendue, des effets de *virus informatiques*,
- des dommages corporels, matériels et immatériels qui en sont la conséquence ou non, causés directement ou indirectement par de l'amiante,

- les exclusions générales figurant page 23.

IMPORTANT

Votre attention est tout spécialement attirée sur le fait que si vous faites intentionnellement de fausses déclarations sur la nature, les causes, les circonstances, les conséquences du sinistre, ou si vous produisez des documents falsifiés, vous perdrez tout droit à garantie, et ce pour la totalité du sinistre. Vous perdrez également tout droit à garantie pour la totalité du sinistre si celui-ci est volontairement provoqué. À l'occasion d'un sinistre ayant entraîné des dommages à des tiers, nous procédons à leur indemnisation au titre de la garantie de responsabilité civile, en application de l'article R.211-13 du Code des assurances. Mais vous serez ensuite tenu de nous rembourser les sommes engagées.

QUELLES SONT LES GARANTIES OPTIONNELLES POUR LA RESPONSABILITÉ CIVILE ?

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

Responsabilité civile accueil familial de personnes âgées ou handicapées adultes



⊕ Ce que nous garantissons :

lorsque votre responsabilité civile est engagée, les conséquences pécuniaires de votre Responsabilité civile résultant des dommages subis par la ou les personnes âgées ou handicapées adultes accueillie(s) à titre onéreux à l'adresse du risque assuré.

Ce que nous ne garantissons pas :

- les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile résultant :
  - des dommages causés à *autrui* par les personnes accueillies,
  - des dommages causés à l'accueillant par les personnes accueillies,
  - des dommages de toutes natures causés aux personnes accueillies lorsque vous n'êtes pas titulaire d'un agrément valide.
- les exclusions générales figurant page 23.

Responsabilité civile Assistantes Maternelles agréées



La garantie est acquise lorsque vous êtes agréé en tant qu'assistante maternelle à l'adresse du risque assuré.

⊕ Ce que nous garantissons :

lorsque votre responsabilité en qualité d'assistante maternelle agréée est engagée, les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile résultant :

- des dommages que les enfants qui vous sont confiés causent à *autrui*,
- des dommages dont les enfants sont victimes lorsque vous en avez la garde sous réserve que votre responsabilité en qualité d'assistante maternelle soit engagée.

Ce que nous ne garantissons pas :

- les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile résultant :
  - des dommages subis par les personnes assurées,
  - des dommages causés aux biens, objets ou animaux appartenant à l'assuré ou dont il a la garde,
  - de votre activité d'assistante maternelle, en cas d'absence/de retrait de l'agrément, ou de non-respect des règles conditionnant l'agrément.
- les exclusions générales figurant page 23.

Responsabilité civile chiens dangereux



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

⊕ Ce que nous garantissons :

lorsque votre responsabilité civile est engagée et pour les seuls chiens désignés au *contrat*, les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile résultant des dommages accidentels causés à *autrui* par les chiens relevant de la 2e catégorie, visés par les articles L211-11 et suivants du Code rural et définis par l'arrêté du 27 avril 1999, dont vous êtes propriétaire ou dont vous avez la garde.

⊕ Ce que nous garantissons également :

les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile résultant des dommages corporels subis par les membres de votre famille, ayant la qualité d'assuré au sens du présent *contrat*, causés par le chien dangereux de 2e catégorie dont vous êtes propriétaire ou dont vous avez la garde.

Ce que nous ne garantissons pas :

- les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile résultant :
  - des dommages de toute nature causés par les chiens de la 1re catégorie,
  - du non-respect des obligations imposées par la réglementation sur les chiens dangereux de la 2e catégorie,
  - des dommages causés aux biens, objets ou animaux, y compris les chiens auxquels s'applique, la présente garantie, appartenant à l'assuré,
- les exclusions générales figurant page 23.

Les mots en italique sont définis au chapitre « mots-clés » page 47.



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

La garantie est acquise lorsque les caravanes et/ou bateaux sont stationnés à l'intérieur d'un bâtiment assuré.

⊕ Ce que nous garantissons :

lorsque votre responsabilité civile est engagée, les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile résultant des dommages causés ou subis par les bateaux ou caravanes dont vous êtes dépositaire, à titre gratuit ou onéreux.

Ce que nous ne garantissons pas :

- les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile résultant :
  - des dommages causés ou subis par les véhicules automoteurs, camping-car,
  - des dommages subis par les caravanes et les bateaux pris en *dépôt* au cours de leur transport,
  - du vice propre de la caravane ou du bateau pris en *dépôt*,
  - du vol des objets non prévus par le catalogue du constructeur, se trouvant dans ou sur les caravanes ou bateaux laissés en *dépôt*,
  - des vols ou tentatives de vol, des actes de malveillance ou de sabotage commis par vous ou avec votre complicité ou par toute autre personne résidant à votre foyer ou occupant les locaux contenant les véhicules assurés,
- les exclusions générales figurant page 23.

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

⊕ Ce que nous garantissons :

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

Ce que nous ne garantissons pas :

- les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile résultant :
  - des dommages subis par les animaux pris en *dépôt* au cours de leur transport,
  - des dommages subis par les animaux confiés à l'assuré ou empruntés par l'assuré à des fins d'élevage, de production ou de reproduction,
  - des dommages résultant pour l'assuré ou le dépositaire, de l'exercice d'une activité de loueur d'équidés, d'attelages et/ou d'exploitant de manège.
- les exclusions générales figurant page 23.

QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES DE VOTRE CONTRAT ?

Outre les exclusions particulières à chacun des risques.

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

- les conséquences :
  - d'un acte commis par vous ou avec votre complicité ayant eu pour but délibéré de causer des dommages, même si ces conséquences n'ont pas été toutes recherchées. Si vous êtes une personne morale nous excluons également les conséquences des actes délibérés commis par vos représentants légaux, par vos associés majoritaires, par vos associés détenant plus de 10 % des parts sociales, ou par vos associés participant à votre activité. Cette exclusion ne concerne pas les actes commis par vos préposés et par les personnes dont vous êtes civilement responsable,
- les dommages :
  - causés ou subis par les édifices menaçant ruine tels que définis à l'article L511-1 du Code de la construction et de l'habitation, ou non entretenus,
  - causés ou subis par les habitations ou parties d'habitations troglodytes,
  - relevant de l'assurance construction obligatoire (articles L241-1 et suivants du Code des assurances),
  - occasionnés par l'un des événements suivants :
    - › guerre étrangère, guerre civile,
    - › éruption de volcan, tremblement de terre, raz-de-marée ou autres cataclysmes, sauf application de la loi du 13 juillet 1982 sur les catastrophes naturelles,
    - › causés par la désintégration du noyau atomique, la radioactivité, la transmutation d'atomes,
    - › causés aux *tiers* par les véhicules à moteur soumis à l'obligation d'assurance vous appartenant ou vous étant confiés, et leurs matériels attelés,
  - survenus suite à la réalisation d'une installation de fortune,
  - ou aggravation de dommages résultant de votre inaction face à une situation les rendant prévisibles au regard des circonstances,
- les sinistres (frais d'investigation, frais de reconstitution des informations, frais supplémentaires d'exploitation) résultant de *virus informatiques* au sens de la définition portée en « Mots-clés »,
- les amendes et éventuellement les frais qui s'y rapportent,
- les honoraires de vos experts.

QUELLES SONT LES FRANCHISES ?

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

Les mots en italique sont définis au chapitre « mots-clés » page 47.

TABLEAU DES LIMITES *DE GARANTIES*

OBJET DE LA GARANTIE	LIMITES DE GARANTIE
▸ BIENS GARANTIS	
• Bâtiments :	
- Bris de glace, vérandas et panneaux solaires	175 fois l'*indice*
- Vandalisme, détériorations immobilières :	50 fois l'*indice* (si l'option Vol n'est pas souscrite)
› Uniquement en formule Propriétaire non occupant location courte durée : vandalisme, détériorations immobilières commis par un occupant du logement	15 fois l'*indice* (si Pack contenu non souscrit)
- Frais de recherche et de réparation de fuite d'eau (hors canalisations extérieures)	25 fois l'*indice*
- Frais de réparation des conduites et appareils à effet d'eau et des installations du chauffage central détériorés par le gel.	50 fois l'*indice*
- Murs de soutènement des terrains	30 000 €
• Mobilier :	
- Pour toutes les garanties	Plafond de garantie prévu sur votre Confirmation d'adhésion
- Vol, y compris bijoux, objets précieux et *objets de valeur*	Plafond de garantie prévu sur votre Confirmation d'adhésion
- Vol du mobilier dans les *dépendances*	100 fois l'*indice*
- Vol villégiature	3 000 €
• Matériel professionnel	100 fois l'*indice*

▸ PLAFOND MOBILIER

PLAFOND D'INDEMNISATION CALCULÉ EN FONCTION DU NOMBRE DE PIÈCES PRINCIPALES (DE 1 À 12)	PROPRIÉTAIRE OCCUPANT OU LOCATAIRE (HORS CONTRAT BOX)		PROPRIÉTAIRE NON OCCUPANT	DÉPENDANCE	JEUNE
Plafond (1) (niveau de base*)	Résidence principale	Résidence secondaire			
• Mobilier maximum garanti (toutes garanties sauf vol)	50 000 € à 125 000 €		Non garantis (sauf si pack contenu souscrit : de 15 000 € à 40 000 €)	Plafond mobilier (niveau de base)	5 000 €
• Mobilier en cas de vol (si garantie de vol souscrite) :	50 000 € à 125 000 €	15 000 € à 30 000 €		100 x *indice*	5 000 €
- Dont *bijoux et objets précieux* (2) (si garantie de vol souscrite)	9 000 € à 15 000 €	4 500 € à 6 000 €	Non garantis	Non garantis	1 500 €
- Dont *objets de valeur* (si garantie de vol souscrite)	15 000 € à 30 000 €	Non garantis	Non garantis		Non garantis

(1) Les montants indiqués dans ce tableau ne s'appliquent pas pour les logements en cours de construction ou de rénovation. Dans ce cas, se référer à la Confirmation d'adhésion.
(2) Uniquement pendant la période d'occupation du bien.
* Possibilité de doubler ou tripler les plafonds d'indemnisation. Plafond de garantie exact prévu sur votre confirmation d'adhésion.

▸ PROTECTION DES PERSONNES

• Protection corporelle	2 315 fois l'*indice* par victime
• Garantie scolaire	

▸ GARANTIES COMPLÉMENTAIRES

• Pertes indirectes	5 % des indemnités payées pour les dommages aux biens
• Frais divers	5 % des indemnités payées pour les dommages aux biens
• Frais de *mise en conformité*	Si formule Initiale sans « Immo+ » : 5 % des indemnités payées pour les dommages aux biens Si formule Initiale avec « Immo+ » ou formule Intégrale : 10 % des indemnités payées pour les dommages aux biens
• Frais de dessouchage et d'enlèvement des arbres	10 fois l'*indice*
• Frais de démolition et de déblais	25 % des indemnités payées pour les dommages aux biens

Les mots en italique sont définis au chapitre « mots-clés » page 47.



OBJET DE LA GARANTIE	LIMITES DE GARANTIE
▸ RESPONSABILITÉS CIVILES GARANTIES	
• Responsabilité civile vie privée et propriétaire d'immeuble	50 000 000 € dont *dommages matériels et immatériels consécutifs* : 10 000 000 €
• Responsabilité civile risques locatifs	
• Responsabilité civile villégiature	
• Responsabilité civile baby-sitting	
• Responsabilité civile des particuliers employeurs	3 000 000 € par victime et par *année d'assurance*
• Responsabilité civile matériels loués	5 000 €
• Responsabilité civile fête familiale	50 000 000 € dont *dommages matériels et immatériels consécutifs* : 1 000 000 € dont 100 000 € pour le mobilier
• Responsabilité civile particulier producteur d'énergie	1 500 000 €
• Recours des voisins et des *tiers*	50 000 000 € dont *dommages matériels et immatériels consécutifs* : 10 000 000 €
▸ RESPONSABILITÉS CIVILES GARANTIES	
• Recours des locataires - Intoxications alimentaires - Autres dommages accidentels causés aux locataires ou sous-locataires	1 000 000 € par sinistre 50 000 000 € dont *dommages matériels et immatériels consécutifs* : 10 000 000 €
• Responsabilité civile dépositaire	Dommages aux biens confiés à l'assuré : 30 000 € dont 3 000 € pour les espèces et billets de banque
• Frais de sauvegarde	500 000 €
• Sauvegarde de vos droits	8 000 €
▸ GARANTIES OPTIONNELLES (niveau de base)	
• Pack Piscine*	30 000 € dont frais de recherche et de réparation de fuite d'eau : 25 fois l'*indice*
• Pack Loisirs*	3 000 €
• Pack Jardin*	3 000 € dont 1 000 € pour les arbres et les plantations
• Pack Canalisations*	3 000 € dont 1 000 € pour la surconsommation d'eau
• Pertes de denrées en congélateur*	3 000 €
• Pack Contenu*	3 000 € dont 1 000 € pour les locations de courtes durées (vol et vandalisme commis par les locataires)
• Pack Hébergement locatif - Vol / vandalisme commis par les locataires ou sous-locataires - Responsabilité civile › Intoxications alimentaires › Responsabilité civile dépositaire › Autres dommages accidentels causés aux locataires ou sous-locataires	10 % du plafond mobilier en résidence principale et 30 % en résidence secondaire 1 000 000 € par sinistre Dommages aux biens confiés à l'assuré : 30 000 € dont 3 000 € pour les espèces et billets de banque 50 000 000 € dont *dommages matériels et immatériels consécutifs* : 10 000 000 €
• Responsabilité civile chiens dangereux 2e catégorie	50 000 000 € dont *dommages matériels et immatériels* qui en sont la conséquence : 10 000 000 €
• Responsabilité civile assistante maternelle agréée	
• Responsabilité civile accueil familial	
• Responsabilité civile en pension d'équidés - Dommages causés par les animaux - Dommages subis par les animaux	50 000 000 € dont *dommages matériels et immatériels consécutifs* : 10 000 000 € 5 000 € par animal
• Responsabilité civile gardiennage de bateaux et caravanes : - Dommages causés par les bateaux ou caravanes - Dommages subis par les véhicules	50 000 000 € dont *dommages matériels et immatériels consécutifs* : 10 000 000 € 30 000 € par véhicule, avec limitation à 450 000 € par sinistre

* Possibilité de doubler les plafonds d'indemnisation. Plafond de garantie exact prévu sur votre confirmation d'adhésion.

Les mots en italique sont définis au chapitre « mots-clés » page 47.

VOTRE INDEMNISATION

CALCUL DE L'INDEMNITÉ

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

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

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

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

Évaluation des dommages aux bâtiments, hors packs

- **Si vous avez souscrit la formule Initiale sans l'option Immo+**
  - Les dommages aux bâtiments sont évalués au coût de reconstruction à l'identique au jour du sinistre, déduction faite de la *vétusté* déterminée par corps d'état.
  - Toutefois, si l'évaluation de l'indemnité fixée pour les dommages aux bâtiments *vétusté* déduite est supérieure à la *valeur vénale* du bien au jour du sinistre, l'indemnité est limitée à cette *valeur vénale*.
  - Si ce montant est insuffisant pour réaliser les travaux nous réglons une indemnité complémentaire, ne pouvant être supérieure à 25 % de la valeur de reconstruction à l'identique. Cette indemnité fixée par corps d'état est au fur et à mesure des travaux sur justificatifs par corps d'état.
- **Si vous avez souscrit la formule Initiale avec l'option Immo+, ou la formule Intégrale**
  - Les dommages aux bâtiments sont évalués au coût de reconstruction à l'identique au jour du sinistre, déduction faite de la *vétusté* déterminée par corps d'état.
  - Toutefois, si l'évaluation de l'indemnité fixée pour les dommages aux bâtiments *vétusté* déduite est supérieure à la *valeur vénale* du bien au jour du sinistre, l'indemnité est limitée à cette *valeur vénale*.
  - Si ce montant est insuffisant pour réaliser les travaux, nous réglons une indemnité complémentaire dans la limite de la valeur de reconstruction à l'identique. Cette indemnité fixée par corps d'état est versée au fur et à mesure des travaux sur justificatifs par corps d'état.
- **Dispositions communes à l'ensemble des formules**
  - Les murs de clôtures *et de soutènement* de l'habitation principale et du terrain de plus de 20 ans d'âge, sont indemnisés *vétusté* déduite.
  - Les bâtiments inoccupés en permanence depuis plus de 2 ans au jour du sinistre sont indemnisés *vétusté* déduite. Toutefois, si ce coût est supérieur à la *valeur vénale* du bien, l'indemnité est limitée à cette *valeur vénale*.
  - Les *dépendances* séparées de l'habitation principale et de plus de 20 ans d'âge sont indemnisées *vétusté* déduite. Si ce coût est supérieur à la *valeur vénale*, l'indemnité se limite à la *valeur vénale*. En cas de reconstruction, nous réglons une indemnité complémentaire dans la limite de la valeur de reconstruction, *vétusté* déduite. Cette indemnité fixée par corps d'état est versée au fur et à mesure des travaux sur justificatifs par corps d'état.
  - Les *travaux de reprise en sous œuvre* et leurs dommages consécutifs sont indemnisés sur présentation de factures.

  Par ailleurs :
  - l'indemnité complémentaire n'est versée que si le bâtiment est reconstruit à l'identique et pour la même destination dans un délai de 2 ans à compter de la date du sinistre,
  - si vous faites reconstruire le bâtiment à un autre endroit, l'indemnité versée ne sera pas supérieure à celle qui vous aurait été versée dans le cas d'une reconstruction à l'emplacement initial et versée selon les mêmes modalités,
  - les frais de maîtrise d'œuvre, architecte, installation de chantier et SPS (Sécurité et Protection de la Santé) sont uniquement réglés sur présentation de facture et lorsqu'ils sont justifiés.

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

- **Si vous avez souscrit une formule Initiale sans l'option Immo+ ou une formule Jeune**

  Les dommages aux *embellissements* et *biens immeubles par destination* sont indemnisés sur la base de la valeur de remplacement au jour du sinistre, *vétusté* déduite ou s'il est moins élevé au coût de la réparation.
- **Si vous avez souscrit une formule Initiale avec l'option Immo+, ou une formule Intégrale**
  - Les dommages aux *embellissements* et *biens immeubles par destination* sont indemnisés sur la base de la valeur de remplacement au jour du sinistre ou, s'il est moins élevé, du coût de la réparation.
  - Lorsque les dommages aux *embellissements* et *biens immeubles par destination* sont indemnisés sur la base de la valeur de remplacement au jour du sinistre, l'évaluation des dommages est réalisée à l'aide de biens neufs de nature, qualité et caractéristiques équivalentes, sans abattement lié à la dépréciation du bien remplacé.
  - L'indemnisation s'effectue en 2 règlements :
    - › le premier correspond à la valeur de remplacement ou de réparation, au jour du sinistre, *vétusté* déduite,
    - › le second correspond au montant de la *vétusté*.

    Cette indemnité complémentaire est versée si les 3 conditions suivantes sont remplies :
    - › les biens endommagés ou volés doivent être en état de fonctionnement et couramment utilisés lors du sinistre,
    - › les biens endommagés ou volés doivent être remplacés ou réparés dans un délai de 2 ans à compter de la date du sinistre,
    - › vous devez présenter une facture justifiant du remplacement ou de la réparation des biens endommagés ou volés.
- **Dispositions communes à l'ensemble des formules**
  - Les dommages aux embellissements et aux biens immeubles par destination consécutifs aux *travaux de reprise en sous œuvre* sont indemnisés sur présentation de factures.

Les mots en italique sont définis au chapitre « mots-clés » page 47.



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

PROPRIÉTAIRE OCCUPANT OU LOCATAIRE (HORS FORMULE JEUNE)

Nature des biens	Âge du bien	Initiale		Intégrale
		Sans Équipement +	Avec Équipement +	
Appareils électroménagers, TV, Hi-Fi, Vidéo, Informatique	Biens de moins de 5 ans	*Vétusté* déduite (1)	*Valeur de remplacement à neuf* (2)	*Valeur de remplacement à neuf* (2)
	Biens de plus de 5 ans		- Dommages électriques : Aucune indemnisation - Autres garanties : *vétusté* déduite (1)	
Matériel professionnel	Sans condition d'âge	*Vétusté* déduite (1)		*Valeur de remplacement à neuf* (2)
Bijoux, objets précieux et *objets de valeur*		Cours moyen à l'identique (3)		*Valeur de remplacement à neuf* (2). Si non remplaçable à neuf : cours moyen à l'identique (3)
Autres biens mobiliers		*Vétusté* déduite (1)	- Dommages électriques : Application d'une grille de *vétusté* (4) - Autres garanties : *vétusté* déduite (1)	*Valeur de remplacement à neuf* (2)

FORMULE JEUNE

Nature des biens	Âge du bien	
TV, Hi-Fi, Vidéo, informatique	Sans condition d'âge	*Vétusté* déduite (1)
Matériel professionnel		
Bijoux et objets précieux		Cours moyen à l'identique (3)
Autres biens mobiliers		*Vétusté* déduite (1)

PROPRIÉTAIRE NON OCCUPANT

Nature des biens	Sans Pack Contenu	Avec Pack Contenu
Bijoux, objets précieux et *objets de valeur*	Pas d'indemnisation	
Autres biens mobiliers	Pas d'indemnisation	*Valeur de remplacement à neuf* (2)

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

(2) Valeur de remplacement à neuf :
- *Les dommages au mobilier sont indemnisés sur la base de la valeur de remplacement au jour du sinistre ou, s'il est moins élevé, du coût de la réparation.*

Lorsque les dommages au mobilier sont indemnisés sur la base de la valeur de remplacement au jour du sinistre, l'évaluation des dommages est réalisée à l'aide de biens neufs de nature, qualité et caractéristiques équivalentes, sans abattement lié à la dépréciation du bien remplacé.
- *L'indemnisation s'effectue en 2 règlements :*
  - *le premier correspond à la valeur de remplacement ou de réparation, au jour du sinistre, vétusté déduite,*
  - *le second correspond au montant de la vétusté.*

Cette indemnité complémentaire est versée si les 3 conditions suivantes sont remplies :
- *les biens endommagés ou volés doivent être en état de fonctionnement et couramment utilisés lors du sinistre,*
- *les biens endommagés ou volés doivent être remplacés ou réparés dans un délai de 2 ans à compter de la date du sinistre,*
- *vous devez présenter une facture justifiant du remplacement ou de la réparation des biens endommagés ou volés.*

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

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

VOTRE INDEMNISATION

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

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

    Toutefois, si l'évaluation de l'indemnité fixée pour les dommages aux bâtiments *vétusté* déduite est supérieure à la *valeur vénale* du bien au jour du sinistre, l'indemnité est limitée à cette *valeur vénale*, augmentée des frais de déblais et de démolition et déduction faite de la valeur du terrain nu.
  - Si ce montant est insuffisant pour réaliser les travaux, nous réglons une indemnité complémentaire dans la limite de la valeur de reconstruction à l'identique. Cette indemnité fixée par corps d'état est versée au fur et à mesure des travaux sur justificatifs par corps d'état.
- **Dommages aux *embellissements*, aux *biens immeubles par destination* et au mobilier**
  - Les dommages aux *embellissements*, aux *biens immeubles par destination* et au mobilier sont indemnisés sur la base de la valeur de remplacement au jour du sinistre ou, s'il est moins élevé, du coût de la réparation.

    Lorsque les dommages aux *embellissements*, aux *biens immeubles par destination* et au mobilier sont indemnisés sur la base de la valeur de remplacement au jour du sinistre, l'évaluation des dommages est réalisée à l'aide de biens neufs de nature, qualité et caractéristiques équivalentes, sans abattement lié à la dépréciation du bien remplacé.
  - L'indemnisation s'effectue en 2 règlements :
    - › le premier correspond à la valeur de remplacement ou de réparation, au jour du sinistre, *vétusté* déduite,
    - › le second correspond au montant de la *vétusté*.

    Cette indemnité complémentaire est versée si les 3 conditions suivantes sont remplies :
    - › les biens endommagés ou volés doivent être en état de fonctionnement et couramment utilisés lors du sinistre,
    - › les biens endommagés ou volés doivent être remplacés ou réparés dans un délai de 2 ans à compter de la date du sinistre,
    - › vous devez présenter une facture justifiant du remplacement ou de la réparation des biens endommagés ou volés.
- **Disposition spécifique au Pack piscine**
  - Les piscines de plus de 20 ans d'âge sont indemnisées *vétusté* déduite.

Évaluation des dommages corporels

- **Préjudices indemnisés**

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

  Ainsi, l'évaluation en droit commun tient compte de la situation particulière de chaque victime (âge, profession, revenu…).
- **En cas de blessure**

  Les préjudices pouvant donner lieu à indemnisation sont ceux réclamés :
  - **au titre de la perte de gains professionnels futurs :** le retentissement économique définitif, après consolidation, sur l'activité professionnelle future de la victime entraînant une perte de revenus ou son changement d'emploi,
  - **au titre de l'assistance par tierce personne :** la présence nécessaire d'une personne au *domicile* de la victime pour l'assister dans les actes de la vie quotidienne et suppléer sa perte d'autonomie,
  - **au titre des frais de logement adapté :** les seuls travaux à effectuer dans l'habitation principale suite à un *accident* en cas d'impossibilité à réaliser les actes essentiels de la vie courante (aménagement de la salle de bains ou de la cuisine par exemple),
  - **au titre des frais de véhicule adapté :** les seuls aménagements à effectuer dans le véhicule personnel de la victime afin de l'adapter à son handicap,
  - **au titre du déficit fonctionnel permanent :** la réduction définitive des capacités fonctionnelles (physiologiques, intellectuelles, psychosensorielles) de la victime dont l'état de santé est considéré comme consolidé. Cette incapacité est médicalement constatée et évaluée entre 0 et 100 %,
  - **au titre des souffrances endurées :** les souffrances physiques et psychiques endurées par la victime depuis l'*accident* jusqu'à sa consolidation. Elles sont qualifiées médicalement selon une échelle de 0 à 7,
  - **au titre du préjudice esthétique permanent :** toute disgrâce physique permanente consécutive à l'*accident* garanti. Elles sont médicalement qualifiées selon une échelle de 0 à 7,
  - **au titre du préjudice d'agrément :** l'impossibilité pour la victime de continuer à exercer une activité sportive ou culturelle régulièrement et intensément pratiquée auparavant.
- **En cas de décès**

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

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

  Conformément à l'article L121-12 du Code des assurances, *l'indemnité, déterminée selon les règles ci-dessus, est versée à l'assuré ou à ses ayants droit et leur reste acquise en cas de responsabilité de l'assuré.*

  En présence d'un tiers responsable, partiellement ou totalement, les sommes réglées constituent alors une provision, versée à titre d'avance sur recours. Nous *récupérons ces avances sur recours auprès du responsable ou de l'organisme qui lui est substitué.*
  - L'indemnisation est toujours déterminée selon les indications de notre médecin-conseil. Toutefois, si la victime ou ses ayants droit ne sont pas d'accord avec les conclusions de notre médecin, il lui (leur) est toujours possible de provoquer une expertise amiable et contradictoire entre le médecin de son (leur) choix et le nôtre.
  - Si ces deux médecins ne peuvent parvenir à des conclusions communes, il leur en est adjoint un troisième par voie amiable ou judiciaire ; ce dernier est nécessairement choisi parmi ceux figurant sur la liste des experts judiciaires.
  - Les frais et honoraires du médecin de la victime ou de ses ayants droit sont à sa (leur) charge, tandis que ceux du troisième sont répartis entre elles (eux) et nous par parts égales.

RÈGLEMENT DES INDEMNITÉS

- **Précision pour la garantie Vol**

  Si les objets volés sont retrouvés avant le paiement de l'indemnité,il vous appartient de reprendre ces objets. Après le paiement de l'indemnité, vous avez la possibilité de reprendre ces objets, moyennant remboursement de l'indemnité versée.
- **Précision pour la garantie Responsabilité civile des particuliers employeurs**

  Dans le cadre de cette garantie est couvert le remboursement des sommes dont vous êtes redevable à l'égard de tout organisme de protection sociale obligatoire dans la limite du plafond de garantie figurant page 24 au titre :

  du capital représentatif prévu à l'article L452-2 du Code de la Sécurité sociale, de l'indemnisation complémentaire versée en application de l'article L452-3 du Code de la Sécurité sociale des sommes allouées en réparation de l'ensemble des dommages corporels non couverts par le livre IV du Code de la Sécurité sociale.

Les mots en italique sont définis au chapitre « mots-clés » page 47.



Les avantages Pacifica

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

Nous réglerons directement les prestataires, dans les limites de l'indemnité devant vous revenir, la *franchise* restant à votre charge. Cette intervention ne remet néanmoins pas en cause votre responsabilité en qualité de maître de l'ouvrage.

Mise en jeu d'une garantie dommages aux biens

- Le paiement des indemnités est effectué dans les 2 jours qui suivent l'accord amiable ou la décision judiciaire.
- S'il y a opposition, le paiement n'intervient que dans les 2 jours qui suivent la levée de l'opposition.
- **Cas particulier des catastrophes technologiques :** nous vous versons l'indemnité due dans un délai de 3 mois à compter de la date de remise par vous de l'état estimatif des biens endommagés ou de la date de publication de l'arrêté interministériel constatant l'état de catastrophe naturelle ou de catastrophe technologique lorsque celle-ci est postérieure.
- **Cas particulier des catastrophes naturelles :** en cas d'expertise, nous disposons d'un délai d'un mois pour la mettre en place à compter de la réception de la déclaration de sinistre ou de la date de publication, lorsque celle-ci est postérieure, de l'arrêté de catastrophe naturelle. Une proposition d'indemnisation (indemnité ou réparation en nature) vous sera faite dans le délai d'un mois à compter de la réception de l'état estimatif ou du rapport d'expertise. À compter de la réception de votre accord sur la proposition d'indemnisation, nous disposons de :
  - 21 jours pour vous verser l'indemnisation due, ou
  - 1 mois pour missionner l'entreprise de réparation en nature.

  À défaut et sauf cas fortuit et de force majeure, l'indemnité que nous vous devons porte, à compter de l'expiration de ce délai, intérêt au taux d'intérêt légal.
- En cas de réduction de nos garanties pour fausse déclaration non intentionnelle, constatée après le sinistre (art. L113-9 du Code des assurances), vous devez nous rembourser les sommes qui vous ont été indûment réglées au titre de votre indemnisation, proportionnellement aux cotisations que vous auriez dû nous payer.

Votre attention est tout spécialement attirée sur le fait que si vous faites intentionnellement de fausses déclarations sur la nature, les causes, les circonstances, les conséquences du sinistre ou sur l'état du bien assuré, ou si vous produisez des documents falsifiés, vous perdrez tout droit à garantie et ce pour la totalité du sinistre.

Vous perdrez également tout droit à garantie pour la totalité du sinistre si celui-ci est volontairement provoqué.

Ainsi, la déchéance de garantie est notamment encourue à l'égard de l'assuré qui prétendrait détruits des biens non existants lors du sinistre, dissimulerait des objets assurés, userait de moyens frauduleux ou un faux document pour justifier du dommage ou d'éléments mensongers concernant la nature, les causes, circonstances ou conséquences du sinistre.

Nonobstant toute action judiciaire de l'assureur contre l'assuré, ce dernier est entièrement déchu de ses droits à garantie concernant le sinistre en question.

SUBROGATION

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

En souscrivant le présent *contrat*, vous acceptez de subroger Pacifica dans tous vos droits et actions à concurrence des sommes ou indemnités que nous pourrons vous verser à vous, à vos bénéficiaires, ou à vos ayants droit à l'occasion d'un sinistre.

Si la subrogation ne peut plus, de votre fait, s'opérer en notre faveur, nous sommes déchargés de notre garantie envers vous dans la mesure où cette subrogation aurait pu s'exercer.

VOTRE ASSISTANCE

OBJET

Les garanties d'assistance décrites dans le présent document sont souscrites conformément aux dispositions de l'article L112-1 du Code des assurances :

- par Pacifica, société anonyme au capital entièrement libéré de 442 524 390 €, entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 352 358 865, sise 8-10, boulevard de Vaugirard, 75724 Paris Cedex 15,
- auprès d'Europ Assistance, société anonyme au capital de 48 123 637 €, entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405, sise 2, rue Pillet-Will, 75009 PARIS.

Elles bénéficient, à compter du 1er janvier 2022, aux assurés du *contrat* d'assurance HABITATION souscrit auprès de Pacifica (ci-après « le *contrat* d'assurance »).

Europ Assistance SA est dénommée ci-après sous le nom de Pacifica Assistance.

CONDITIONS ET MODALITÉS D'APPLICATION DES CONDITIONS D'ASSISTANCE

Validité et durée des garanties d'assistance

Les garanties d'assistance s'appliquent pendant la période de validité du *contrat* d'assurance. Elles cessent de ce fait si ce *contrat* d'assurance est résilié.

Elles cessent également en cas de cessation de la convention d'assistance souscrite par Pacifica auprès d'Europ Assistance, à la date d'effet de ladite cessation. Dans ce cas, Pacifica communiquera en temps utile à l'assuré les coordonnées du nouvel assisteur.

Conditions d'application

Pacifica Assistance intervient à la condition expresse que l'*événement* qui l'amène à fournir la prestation demeurait incertain au moment de la demande d'assistance et du départ (si déplacement).

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

Titres de transport

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses du présent *contrat* d'assurance, vous vous engagez :

- soit à réserver à Pacifica Assistance le droit d'utiliser les titres de transport que vous détenez,
- soit à rembourser à Pacifica Assistance les montants dont vous obtiendriez le remboursement par l'organisme émetteur de ce titre.

MODALITÉS D'INTERVENTION

En cas d'urgence, Pacifica Assistance ne pouvant se substituer aux services de secours, il est nécessaire de les contacter pour tout problème relevant de leur compétence.

Afin de permettre à Pacifica Assistance d'intervenir, il vous est recommandé de :

- préparer votre appel de manière à ce que Pacifica Assistance puisse vous identifier (identité, adresse, numéro de *contrat* d'assurance) et vous localiser précisément,
- **obtenir l'accord préalable de Pacifica Assistance avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,**
- vous conformer aux solutions que Pacifica Assistance préconise,
- fournir à Pacifica Assistance tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

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

Pacifica Assistance organise les Prestations d'assistance en sollicitant des professionnels mais ne saurait être responsable de leur indisponibilité ou incapacité à fournir le service au moment de la demande.

Toute dépense engagée sans l'accord de Pacifica Assistance ne donne lieu à aucun remboursement ou prise en charge a posteriori.

QUI BÉNÉFICIE DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE ?

Les *bénéficiaires* des prestations d'assistance, désignés « vous » sont :

- le souscripteur du *contrat* d'assurance et son *conjoint*,
- leurs *enfants*,
- toute personne, y compris les filles et garçons au pair, vivant habituellement dans le logement assuré,
- les saisonniers non assurés personnellement qui sont logés par l'employeur (souscripteur du contrat d'assurance) dans le logement assuré à l'exclusion des prestations « Assistance lors des déplacements du *bénéficiaire* ».

N'ont pas la qualité d'assuré, les locataires et sous-locataires de l'assuré.

Pour les propriétaires non occupants, seules les prestations « Assistance en cas de sinistre au domicile » et « Assistance hors sinistre au domicile » à l'exclusion de la prestation « Dépannage de serrurerie » sont fournies.

TERRITORIALITÉ

Déplacements couverts

Les prestations d'assistance s'appliquent :

- En *France* pendant toute la durée du *contrat*,
- à l'*étranger*, **à l'exception des pays exclus conformément aux articles « Exclusions territoriales » et « Sanctions internationales »**, pour des séjours d'une durée n'excédant pas 90 jours consécutifs par année d'assurance.

Cette durée est étendue à un an (12 mois) pour les *enfants* de *bénéficiaires* fiscalement à charge effectuant un *séjour à l'étranger dans le cadre de leurs études*. Cette extension est valable une seule fois par personne concernée.

Étendue territoriale

Pour l'assistance domicile et vie quotidienne, les prestations d'assistance s'appliquent en France uniquement, au *domicile* du souscripteur du *contrat* d'assurance (sauf restriction d'application précisée dans les présentes conditions d'assistance).

Pour l'assistance déplacement, les prestations d'assistance s'appliquent :

- en France métropolitaine au-delà d'un rayon de 50 km du *domicile* du *bénéficiaire*,
- dans les *DROM* sans *franchise kilométrique*,
- à l'*étranger*, dans le monde entier **sous réserve des dispositions des articles « Exclusions territoriales » et « Sanctions internationales »**.

Les mots en italique sont définis au chapitre « mots-clés » page 47.



PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Spécificités liées aux résidents des *DROM*: Réunion, Guadeloupe, Martinique, Guyane, Mayotte

Renvoi aux dispositions particulières liées aux prestations d'assistance

ASSISTANCE EN CAS DE SINISTRE AU DOMICILE

Prestations	Prise en charge (TTC)	Modalités des prestations
Sécurisation du *domicile*		
Dépannage d'urgence	Dépannage : - jusqu'à 300 € par *événement* (plomberie, serrurerie, vitrerie, menuiserie, entreprise d'assèchement, etc.) - jusqu'à 750 € par *événement* dans le cas d'un bâchage ou couverture de toiture	Mesure conservatoire ou réparations d'urgence par des professionnels. Envoi d'un prestataire dont vous aurez accepté les conditions d'intervention.
Gardiennage par un vigile	Frais du prestataire de sécurité : pendant 48 heures maximum (fractionnable)	Si le logement doit faire l'objet d'une surveillance, mise en relation avec un prestataire de sécurité privée agréé qui se chargera de vous contacter pour organiser la prestation. Les coordonnées et le numéro d'agrément du prestataire de sécurité privée vous seront communiqués lors de votre demande.
Retour anticipé depuis la *France* ou l'*étranger*	- Soit billet retour (avion/train) - Soit véhicule de location de catégorie B maximum (24 heures maximum, en France métropolitaine uniquement)	Vous êtes absent et votre présence est nécessaire. **Hors *DROM*.**
Hébergement d'urgence	Frais d'hôtel réels : 80 € maximum/nuit/*bénéficiaire* (800 € et 5 jours maximum) Frais de repas réels : 16 € /jour/*bénéficiaire* (5 jours maximum)	Le *domicile* est devenu inhabitable à la suite du *sinistre* et vous avez besoin d'un hébergement temporaire.
Frais d'effets personnels de première nécessité	Avance de fonds : 750 € maximum / *événement*	Le montant de l'avance de fonds est déterminé conjointement avec vous. Il sera déduit du montant global de l'indemnisation prévue au *contrat* d'assurance.
Garde des *enfants* ou petits-enfants fiscalement à charge		Si le *domicile* est devenu inhabitable à la suite du *sinistre*.
Soit mise à disposition d'une garde d'enfant	Coût d'une garde d'enfant pendant 48 heures maximum	Mise à disposition d'une travailleuse familiale, auxiliaire de puériculture ou aide-soignante.
Soit transfert des *enfants* ou petits-enfants chez un *proche*	Billet aller-retour (avion/train)	Transfert des *enfants* ou petits-enfants avec accompagnement d'un *proche* ou d'une hôtesse de Pacifica Assistance. **Pour les résidents des *DROM*: transfert des *enfants* ou petits-enfants chez un *proche* dans le département du *domicile* uniquement.**
Déménagement	4 000 € maximum pour l'ensemble des prestations de déménagement, stockage et réaménagement du mobilier	Le *domicile* est devenu inhabitable à la suite du *sinistre*, ou des travaux de remise en état sont nécessaires, et vous devez transférer votre mobilier dans un entrepôt ou dans un lieu de résidence temporaire. Les frais couvrent aussi le réaménagement dans le *domicile* après la remise en état de l'habitation. Les objets transportés devront être rassemblés en un point unique de chargement près du *domicile*. Votre lieu de résidence temporaire bénéficie automatiquement des prestations d'assistance de votre *contrat*. **Cette prestation est valable dans les 18 mois de survenance du *sinistre*.** **Hors *DROM*.**

Les mots en italique sont définis au chapitre « mots-clés » page 47.

VOTRE ASSISTANCE

ASSISTANCE EN L'ABSENCE DE SINISTRE AU DOMICILE

Prestations	Prise en charge (TTC)	Modalités des prestations
Dépannage de serrurerie	Intervention d'urgence : 150 € maximum (déplacement, pièces et main-d'œuvre)	Si perte/vol/bris des clés, claquement accidentel de la porte ou dysfonctionnement mécanique de la serrure.
Travaux au *domicile*	Mise en relation 24/7j avec des prestataires	Société d'assèchement, carreleur, chauffagiste, couvreur, service de nettoyage, gardiennage, maçon, spécialiste parquets, peintre, spécialiste stores et volets, plâtrier : prise de contact et/ou intervention dans les 24 heures. Plombier, électricien, serrurier, menuisier, vitrier : intervention dans les 3 heures en cas d'urgence. **Les frais d'intervention et de réparations restent à votre charge.** **Hors *DROM*.**

ASSISTANCE EN CAS DE BLESSURE SURVENUE AU DOMICILE

Prestations	Prise en charge (TTC)	Modalités des prestations
Transfert à l'hôpital et retour au *domicile* Recherche d'une place en milieu hospitalier Mise en relation avec un ambulancier	Organisation	Hors cas d'urgence et sur prescription médicale uniquement. **En cas de *blessure* au *domicile*, le premier réflexe doit être d'appeler les pompiers ou le SAMU et le médecin traitant, auxquels Pacifica Assistance ne peut se substituer.** Hôpital à 100 km maximum autour du *domicile*. Envoi d'une ambulance ou un véhicule sanitaire léger pour vous conduire au centre de soins ou d'examens de votre choix.
Livraison de médicaments à *domicile*	Prise en charge des frais de livraison	Si vous ne pouvez pas vous déplacer et si les médicaments sont immédiatement nécessaires, organisation et prise en charge de la livraison de médicaments depuis une officine de pharmacie proche de votre *domicile* (ou pharmacie de garde) jusqu'à votre *domicile*. **Le prix des médicaments reste à votre charge :** Pacifica Assistance fait l'avance du coût de ces médicaments. Vous devrez les rembourser au moment même où ceux-ci vous seront apportés. **Les médicaments doivent avoir été prescrits avant la demande d'assistance.**

ASSISTANCE EN CAS D'HOSPITALISATION SUITE À UNE BLESSURE SURVENUE AU DOMICILE

Prestations	Prise en charge (TTC)	Modalités des prestations
Garde des *enfants* ou petits-enfants fiscalement à charge		
Soit mise à disposition d'une garde d'enfant au *domicile*	Coût d'une garde d'enfant pendant 48 heures maximum	Mise à disposition d'une travailleuse familiale, auxiliaire de puériculture ou aide-soignante. Applicable également en cas de décès.
Soit transfert des *enfants* ou petits-enfants chez un *proche*	Billet aller-retour (avion/train)	Si *hospitalisation* supérieure à 24 heures, transfert des *enfants* ou petits-enfants avec accompagnement d'un *proche* ou d'une hôtesse de Pacifica Assistance. **Pour les résidents des *DROM*: transfert des *enfants* ou petits-enfants chez un *proche* dans le département du *domicile* uniquement.**
Soit venue d'un *proche*	Billet aller-retour (avion/train) jusqu'au *domicile*	**Depuis la France métropolitaine uniquement.** **Pour les résidents des *DROM*: venue du *proche* depuis le département du *domicile* uniquement.**
Garde des animaux de compagnie (chiens et chats uniquement)	Frais de garde dans un établissement spécialisé et frais de nourriture : 230 € maximum pendant la durée du séjour à l'hôpital	Si aucun de vos *proches* ne peut s'en occuper. **Cette prestation est soumise au respect des conditions d'accueil et d'hébergement définies par les prestataires et établissements de garde (vaccinations à jour, passeport de l'animal, caution éventuelle, etc.) ; dans la limite des disponibilités locales.** **Exclusions :** **- chiens de catégories 1 et 2 (article L211-12 du Code rural et de la pêche maritime),** **- frais de transport de l'animal et de cage.** **Les frais de cage sont exclus.**

Les mots en italique sont définis au chapitre « mots-clés » page 47.



ASSISTANCE EN CAS D'HOSPITALISATION SUITE À UNE BLESSURE SURVENUE AU DOMICILE (SUITE)

Prestations	Prise en charge (TTC)	Modalités des prestations
Aide-ménagère	8 heures de travail réparties sur 15 jours consécutifs	Si vous êtes hospitalisé plus de 24 heures à la suite d'une *blessure* survenue au *domicile*. Les heures d'aide-ménagère doivent être réparties pendant votre *hospitalisation* ou durant le mois qui suit la date de début de celle-ci (minimum de 2 heures à la fois).

INFORMATION JURIDIQUE ET VIE PRATIQUE

Prestations	Prise en charge (TTC)	Modalités des prestations
Informations juridiques, administratives et pratiques	Par téléphone : illimité	Informations à caractère documentaire. **Il ne peut en aucun cas s'agir de consultations juridiques.** Vous êtes seul responsable de l'interprétation et de l'utilisation des informations communiquées.

ASSISTANCE LORS DES DÉPLACEMENTS DU BÉNÉFICIAIRE

En cas de maladie ou de blessure pendant le déplacement (France et étranger)

Prestations	Prise en charge (TTC)	Modalités des prestations
Rapatriement ou transport sanitaire	Organisation et prise en charge des frais réels de transport : - soit vers le *domicile*, - soit vers un service hospitalier approprié proche du *domicile*. Le cas échéant sous surveillance médicale, par ambulance, par véhicule sanitaire léger, par train (place assise en 1re classe, couchette 1re classe ou wagon-lit), par avion de ligne ou par avion sanitaire. Si besoin, déclenchement et organisation d'un premier transport vers un centre de soins de proximité, avant d'envisager un retour vers une structure proche de votre *domicile*.	Si au cours du déplacement, vous êtes malade ou blessé et ne pouvez pas rentrer par les moyens ou à la date initialement prévus. **Pour les résidents des *DROM* : retour effectué exclusivement vers le département du *domicile*.**
Retour d'un accompagnant *bénéficiaire* voyageant avec vous	Billet retour (avion/train)	Si vous êtes rapatrié par Pacifica Assistance, selon avis de son service médical, organisation et prise en charge du transport d'une personne *bénéficiaire* qui se déplaçait avec vous, pour vous accompagner lors de votre retour. **Pour les résidents des *DROM* : retour effectué exclusivement vers le département du *domicile*.**
Prolongation de séjour du *bénéficiaire* et/ou d'un accompagnant	Hébergement et retour : Frais d'hôtel réels : 80 € maximum/nuit/personne (800 € maximum) Billet retour (avion/train)	Si votre état de santé ne justifie pas une hospitalisation ou un transport sanitaire et que vous ne pouvez entreprendre votre retour à la date initialement prévue.
Assistance ski	Frais d'évacuation des pistes de ski : 460 € maximum Frais d'ambulance ou de taxi : frais réels	Frais de secours du lieu de l'accident jusqu'au centre de soins le plus proche, sans *franchise kilométrique*, facturés par une société dûment agréée pour ces activités. Transport jusqu'au lieu le plus proche approprié pour les soins en cas de *blessures* légères ne nécessitant pas de « Rapatriement ou transport sanitaire ».
Présence d'un *proche* à votre chevet Soit hébergement et retour d'un accompagnant	Frais d'hôtel réels : 80 € maximum/nuit/personne (800 € maximum) Billet aller-retour (avion/train)	Sous réserve des 2 conditions cumulatives suivantes : - si l'*hospitalisation* ou l'*immobilisation* est supérieure à 10 jours, - si votre état ne justifie pas ou empêche un rapatriement ou un retour immédiat.

Les mots en italique sont définis au chapitre « mots-clés » page 47.

VOTRE ASSISTANCE

En cas de maladie ou de blessure pendant le déplacement (France et étranger) (suite)

Prestations	Prise en charge (TTC)	Modalités des prestations
Soit venue d'un proche	Billet aller-retour (avion/train) au départ de France Frais d'hôtel réels : 80 € maximum/nuit/personne (800 € maximum)	Sous réserve des 2 conditions cumulatives suivantes : - si l'hospitalisation est supérieure à 10 jours, - si vous vous trouvez seul(e) sur place. Venue d'un proche depuis la France métropolitaine uniquement. **Pour les résidents des *DROM* : venue du proche depuis du département de domicile uniquement.**
Remboursement complémentaire des frais médicaux à l'*étranger*	Frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques, d'*hospitalisation* d'un montant minimum de 15 € : 3 820 € maximum/*bénéficiaire/événement* Frais de soins dentaires : 46 € maximum	Pour bénéficier de cette prestation, vous devez obligatoirement : - relever d'un régime primaire d'assurance maladie (Sécurité sociale) ou de tout autre organisme de prévoyance, - effectuer, au retour dans votre pays de *domicile* ou sur place, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés, - communiquer à Pacifica Assistance les pièces justificatives mentionnées dans les dispositions particulières. Prise en charge des frais médicaux engagés à l'*étranger* et restant à votre charge après remboursement effectué par la Sécurité sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance. Frais de soins ne pouvant attendre votre retour en *France*. **Pour les *enfants* désignés au *contrat* effectuant un *séjour à l'étranger dans le cadre de leurs études*, seuls les frais d'*hospitalisation* sont pris en charge ou avancés au-delà de 3 mois de séjour.**
Avance des frais chirurgicaux ou d'*hospitalisation* à l'*étranger*	À concurrence des mêmes 3 820 €/*bénéficiaire/événement*	Si vous êtes hospitalisé, Pacifica assistance peut avancer les frais des soins prescrits en accord avec ses médecins, tant que ces derniers jugent que vous êtes intransportable après recueil des informations auprès du médecin local. Aucune avance n'est accordée à dater du jour où Pacifica Assistance est en mesure d'effectuer votre transport, même si vous décidez de rester sur place. **Pour les *enfants* désignés au *contrat* effectuant un *séjour à l'étranger dans le cadre de leurs études*, seuls les frais d'*hospitalisation* sont pris en charge ou avancés au-delà de 3 mois de séjour.**
Envoi de médicaments à l'*étranger*	Organisation et frais d'envoi uniquement	**Les frais de douane et le coût d'achat des médicaments restent à votre charge.** **Sont exclus les envois de produits sanguins et dérivés du sang, les produits réservés à l'usage hospitalier ou les produits thermosensibles soumis à la chaine du froid, les médicaments soumis aux restrictions légales du pays de destination, ainsi que dans tous les cas les produits non disponibles en officine de pharmacie en *France*.**

En cas de décès pendant le déplacement (France et étranger)

Prestations	Prise en charge (TTC)	Modalités des prestations
Transport du corps	Coût du transport : 4 600 € maximum *Frais funéraires* nécessaires au transport du corps (frais de cercueil inclus) : 770 € maximum	Rapatriement du corps du *bénéficiaire* défunt, du lieu du décès (*France* ou *étranger*) jusqu'au lieu d'inhumation ou de crémation en *France*. **Les frais annexes (d'habillement, d'embaumement, de cérémonie, d'accessoires, d'inhumation ou de crémation) restent à la charge de la famille.** **Lorsque le transport de corps peut être effectué sans cercueil conformément aux normes en vigueur, les frais de cercueil ne sont pas pris en charge.** **Pour les résidents des *DROM* : transport effectué exclusivement vers le département du *domicile*.**

Les mots en italique sont définis au chapitre « mots-clés » page 47.



En cas de décès pendant le déplacement (France et étranger) (suite)

Prestations	Prise en charge (TTC)	Modalités des prestations
Reconnaissance de corps et formalités décès	Billet retour (avion/train) au départ de France métropolitaine uniquement Frais d'hôtel réels : 80 € maximum/nuit/personne (800 € maximum)	Si des raisons administratives imposent une inhumation provisoire ou définitive sur place et que le *bénéficiaire* se trouvait seul, Pacifica Assistance achemine un *membre de la famille* sur le lieu de décès et prend en charge son hébergement. ❀ **Pour les résidents des *DROM*: départ (et retour) de (et vers) le département du *domicile*.**
Retour des accompagnants *bénéficiaires* voyageant avec vous	Billet retour (avion/train)	Si les personnes qui se déplaçaient avec vous ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus, Pacifica Assistance organise leur transport jusqu'au lieu d'inhumation.
Retour des enfants restés sur place	Billet retour (avion/train)	Si personne n'est en mesure de s'occuper des enfants qui voyageaient avec vous, Pacifica Assistance organise leur retour au *domicile* ou au domicile d'un *membre de la famille*, avec accompagnement si nécessaire.
Retour anticipé en cas de décès d'un *membre de la famille*		Pendant votre voyage, vous apprenez le décès d'un *membre de votre famille*, Pacifica Assistance organise :
Retour du bénéficiaire	- Soit billet retour (avion/train) - Soit véhicule de location de catégorie B maximum (24 heures maximum, en France métropolitaine uniquement)	Votre retour jusqu'à votre *domicile* ou jusqu'au lieu d'inhumation ou de crémation.
Retour des *enfants* et des accompagnants *bénéficiaires*	Billet retour (avion/train)	Le retour des *enfants* au *domicile* ou au domicile d'un *proche*. Le retour des accompagnants *bénéficiaires* vers leur domicile. ❀ **Pour les résidents des *DROM*: retour effectué exclusivement vers le département du *domicile*.**
Retour du *bénéficiaire* vers le lieu de séjour	Billet retour (avion/train)	Votre retour sur le lieu de séjour si cela s'avère indispensable pour permettre le retour des autres *bénéficiaires* par les moyens initialement prévus.

En cas d'imprévus pendant le voyage à l'étranger

Prestations	Prise en charge (TTC)	Modalités des prestations
Perte ou vol des effets personnels ou des documents d'identité		
Informations		Pacifica Assistance contacte les services compétents afin de faciliter vos recherches (ou démarches).
Frais de recherche	160 € maximum	Documents d'identité (carte d'identité, passeport, permis de conduire, carte grise, attestation d'assurance). Prise en charge des frais de recherche ou démarches pour retrouver les documents d'identité **(frais de reconstitution des documents exclus)**.
Avance de fonds	770 € maximum	Avance de fonds pour organiser le retour au *domicile* : - soit par versement par un *tiers* par débit sur la carte bancaire de la somme correspondante, - soit par versement par l'établissement bancaire du *bénéficiaire* de la somme correspondante.
Assistance juridique		
👁 Avance caution pénale	7 630 € maximum	En cas d'infraction involontaire à la législation du pays de séjour. Le remboursement de cette avance doit s'effectuer dans un délai de 90 jours suivant le retour ou aussitôt que la caution pénale est remboursée avant ce délai par les autorités du pays.
Prise en charge des honoraires d'avocat	770 € maximum	En cas d'infraction involontaire, d'action judiciaire à la législation du pays du séjour actuel ou celui où vous avez séjourné. **Cette prise en charge ne couvre pas les suites judiciaires engagées en *France*, par suite d'une infraction survenue à l'*étranger*.**

VOTRE ASSISTANCE

DISPOSITIONS PARTICULIÈRES LIÉES AUX PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Les montants, conditions et limites de prise en charge figurent dans l'article « Prestations d'assistance ».

Pacifica Assistance se réserve le droit, préalablement à toute intervention, de vérifier la qualité de bénéficiaire du demandeur ainsi que la matérialité de l'*événement* ouvrant droit aux prestations.

Les transports organisés dans le cadre des prestations d'assistance du présent *contrat* d'assurance sont pris en charge dans la limite d'un billet de train ou d'avion en classe économique (hors « Rapatriement ou transport sanitaire »).

Pour les avances de frais à l'*étranger* (*hospitalisation*, médicaments, caution pénale), vous, ou toute personne autorisée, devez vous engager formellement par la signature d'un document spécifique, fourni par Pacifica Assistance lors de la mise en œuvre de la présente garantie. Dans tous les cas, vous vous engagez à rembourser cette avance à Pacifica Assistance au plus tard 90 jours suivant la date du retour.

Conditions de mise à disposition d'un véhicule de location

L'organisation de la mise à disposition d'un véhicule de location s'effectue sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location. À titre d'exemple, des restrictions existent dans les contrats de location quant à l'âge du conducteur, à la détention du permis de conduire ou aux types de cartes bancaires acceptés, qui varient selon les sociétés de location et les pays.

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

Le véhicule de location est assuré selon les conditions de garantie et de franchise prévues par le loueur.

Dans le cas où le conducteur souhaite obtenir un véhicule de catégorie supérieure, la différence de prix de la location lui est facturée directement par le loueur.

Les frais de carburant et de péage restent à votre charge, ainsi que les assurances optionnelles proposées par le loueur.

Dispositions particulières liées au gardiennage par un vigile

Les interventions sont réalisées **sous réserve des limitations d'intervention (article « Limitations de responsabilité en cas de force majeure ou autres événements assimilés »)** et sous réserve qu'il n'y ait pas de risque d'atteinte à la sécurité de l'agent missionné.

Dispositions particulières liées aux prestations d'assistance de garde d'enfant

Les missions de la garde d'enfant sont de préparer les repas et apporter des soins quotidiens à l'*enfant* (à l'exclusion des soins médicaux).

La garde d'enfant prendra et quittera ses fonctions en présence des parents.

Dispositions particulières liées aux prestations d'assistance « Informations juridiques, administratives et pratiques »

Les informations et renseignements à caractère documentaire sont destinés à orienter vos recherches dans les domaines privés suivants : fiscalité, défense recours, assurance, travail, protection sociale, retraite, famille (mariage, divorce, succession).

Formalités administratives

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

Selon le cas, certaines demandes peuvent impliquer des recherches entraînant un délai de réponse.

Dispositions particulières liées aux prestations d'assistance en cas de maladie ou de blessure pendant le déplacement (France et étranger)

Rapatriement ou transport sanitaire

Les prestations sont organisées en fonction des seules exigences médicales sur décision des médecins de Pacifica Assistance après recueil des informations auprès du médecin local qui vous a pris en charge à la suite de l'*événement*, éventuellement auprès de votre médecin traitant habituel.

Seuls votre situation médicale et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'*hospitalisation* éventuel.

IMPORTANT

La décision finale à mettre en œuvre appartient en dernier ressort aux médecins de Pacifica Assistance, et ce afin d'éviter tous conflits d'autorités médicales.

Par ailleurs, dans le cas où vous refusez de suivre la décision considérée comme la plus opportune par les médecins, votre refus décharge Pacifica Assistance de toute responsabilité quant aux conséquences financières, opérationnelles ou médicales de votre décision, et à titre d'exemple, en cas de retour par vos propres moyens et/ou d'aggravation de votre état de santé.

Remboursement complémentaire des frais médicaux à l'*étranger*

Nature des frais médicaux couverts :

- honoraires médicaux,
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local à l'*étranger*,
- frais d'*hospitalisation* quand vous êtes jugé(e) intransportable par décision des médecins de Pacifica Assistance prise après recueil des informations auprès du médecin local. Le remboursement complémentaire de ces frais d'*hospitalisation* cesse à compter du jour où Pacifica Assistance est en mesure d'effectuer votre transport, même si vous décidez de rester sur place.

Vous ou vos *ayants droit* vous engagez à cette fin à effectuer, au retour en *France*, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés, ainsi qu'à transmettre à Pacifica Assistance les documents suivants :

- décomptes originaux des organismes sociaux et/ou de prévoyance justifiant des remboursements obtenus,
- photocopies des notes de soins justifiant des dépenses engagées.

À défaut, Pacifica Assistance ne pourrait procéder au remboursement.

Dans l'hypothèse où la Sécurité Sociale et/ou les organismes auxquels vous cotisez ne prendraient pas en charge les frais médicaux engagés, Pacifica Assistance vous rembourse jusqu'à concurrence des montants maximum susvisés, sous réserve que vous communiquiez préalablement à Pacifica Assistance les factures originales de frais médicaux et l'attestation de non prise en charge émanant de la Sécurité Sociale, la mutuelle et tout autre organisme de prévoyance.

Avance des frais chirurgicaux ou d'hospitalisation à l'*étranger*

Pour être vous-même remboursé(e), vous devez ensuite effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de vos frais médicaux auprès des organismes concernés.

Cette obligation s'applique même si vous avez engagé les procédures de remboursement prévues dans la prestation « Remboursement complémentaire des frais médicaux ».

Les mots en italique sont définis au chapitre « mots-clés » page 47.



Dès que ces procédures ont abouti, Pacifica Assistance prend en charge le remboursement complémentaire des frais médicaux, dans les conditions prévues à la prestation « Remboursement complémentaire des frais médicaux ».

Envoi de médicaments à l'*étranger*

Si les médicaments indispensables à la poursuite de votre traitement et dont l'interruption vous fait courir, selon avis des médecins de Pacifica Assistance, un risque pour votre santé, sont perdus ou volés, Pacifica Assistance recherche des médicaments équivalents sur place, et dans ce cas, organise une visite médicale avec un médecin local qui pourra vous les prescrire.

S'il n'existe pas de médicaments équivalents sur place, Pacifica Assistance organise à partir de la *France* uniquement, l'envoi des médicaments prescrits par votre médecin traitant (duplicata de l'ordonnance initiale).

Les frais médicaux et de médicaments restent à votre charge. Toutefois, Pacifica Assistance peut faire l'avance des frais d'achat des médicaments.

Pour être vous-même remboursé(e), vous devez ensuite effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de vos frais médicaux auprès des organismes concernés.

EXCLUSIONS

Exclusions territoriales

Sont exclus les pays ou zones géographiques, qui, à la date de départ en déplacement, sont en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, ou subissent une *catastrophe naturelle*, des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, une restriction à la libre circulation des personnes et des biens pour raison sanitaire, de sécurité, météorologique, ou découlant de la décision souveraine d'un état ou désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité. La liste des pays et/ou zones géographiques visés par la présente clause d'exclusion est disponible, dans sa dernière mise à jour, à partir du lien suivant https://www.europ-assistance.fr/fr/pays-exclus.

Exclusions générales

Sont exclues les demandes consécutives :

- **à une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme, une *catastrophe naturelle*, des coups d'État, des prises d'otage,**
- **aux dommages résultant de la participation volontaire du *bénéficiaire* 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 mentionnés au Code de la santé publique et au Code de la route français non prescrits médicalement, et à l'usage abusif d'alcool visé par les articles L234-1 et R234-1 du Code de la route français,**
- **aux dommages de toute nature, décidés, causés ou provoqués par le *bénéficiaire* ou avec sa complicité, ou consécutifs à une négligence caractérisée, ou à un acte intentionnel ou dolosif du *bénéficiaire*, sauf les cas de légitime défense ou d'assistance à personne en danger,**
- **à un suicide ou une tentative de suicide du *bénéficiaire*,**
- **aux *événements* survenus lors de la participation du *bénéficiaire* ou à l'occasion de l'organisation des compétitions sportives, paris, matchs, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires nécessitant une autorisation administrative préalable ou soumise à une assurance légale, ainsi que l'organisation et la prise en charge de tous frais de recherche,**
- **à l'inobservation par le *bénéficiaire* d'interdictions officielles, ainsi que le non-respect par le *bénéficiaire* des règles officielles de sécurité, liées à la pratique d'une activité sportive,**
- **aux conséquences d'un accident survenu lors de la pratique par le *bénéficiaire* de l'un des sports ou loisirs suivants, qu'il soit pratiqué à titre individuel ou dans le cadre d'une activité encadrée par une fédération sportive : tout sport aérien (y compris deltaplane, planeur, kitesurf, parapente), ainsi que le skeleton, le bobsleigh, le saut à ski, toute glisse hors-piste (pratique d'un sport ou d'un loisir de glisse sur neige dans des zones non balisées, non surveillées ou non préparées par les services de sécurité des stations de sport d'hiver), l'alpinisme à plus de 3 000 m, la varappe, la spéléologie, et le parachutisme,**
- **aux conséquences d'un accident survenu lors de la pratique par le *bénéficiaire* du saut à l'élastique et de la plongée sous-marine avec appareil autonome lorsque l'activité n'est pas encadrée par un professionnel habilité.**

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 l'accord de Pacifica Assistance,**
- **les frais non expressément prévus par les présentes conditions d'assistance,**
- **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 conséquences d'une mise en quarantaine et/ou de mesures de restriction de déplacement décidées par une autorité compétente, qui pourrait affecter le (les) *bénéficiaire*(s) avant ou pendant son(leur) déplacement,**
- **les déplacements vers un pays, une région ou une zone vers lesquels les voyages sont formellement déconseillés par les autorités gouvernementales du pays de *domicile* du *bénéficiaire* à la date de départ,**
- **les *sinistres* à *domicile* consécutifs à une négligence grave ainsi que les frais de réparation y afférant,**
- **les *sinistres* répétitifs causés par la non-remise en état du *domicile* après une première intervention des services de Pacifica Assistance.**

Exclusions assistance aux personnes

Pacifica Assistance ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

Outre les exclusions figurant à l'article « Exclusions générales », sont exclus :

- **les conséquences de l'exposition à des agents biologiques infectants, à des agents chimiques type gaz de combat, à des agents incapacitants, à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,**
- **les *maladies* et/ou *blessures* préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois précédant toute demande, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,**
- **les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical ou d'intervention de chirurgie esthétique, leurs conséquences et les frais en découlant,**
- **l'organisation et la prise en charge du transport visé aux prestations « Transport / Rapatriement » pour des affections bénignes**

qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas le *bénéficiaire* de poursuivre son déplacement ou son séjour,

- les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée et ses conséquences, ou à l'interruption volontaire de grossesse et ses conséquences,
- les demandes relatives à la procréation ou la gestation pour le compte d'autrui, et ses conséquences,
- les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales),
- les soins dentaires non urgents, leurs conséquences et frais en découlant,
- les cures thermales et les frais en découlant,
- les frais médicaux engagés dans le pays du *domicile* du *bénéficiaire*,
- les hospitalisations prévues, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les frais d'optique (lunettes et verres de contact par exemple),
- les séjours dans une maison de repos et les frais en découlant, les frais de rééducations,
- les services médicaux ou paramédicaux et l'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française, et les frais s'y rapportant,
- l'organisation des recherches et secours de personne en montagne, en mer ou dans le désert,
- les frais de recherche et de secours en mer et dans le désert,
- les frais de secours hors-piste de ski.

LIMITATIONS DE RESPONSABILITÉ EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES ÉVÉNEMENTS ASSIMILÉS

Pacifica Assistance s'efforce à tout mettre en œuvre pour vous venir en aide, mais ne peut être tenue pour responsable des manquements, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'*événements* tels que :

- guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles,
- recommandations de l'OMS 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 à savoir sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique, transport de marchandises soumises à interdiction ou restriction selon la réglementation applicable,
- 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 nécessaires à votre transport à l'intérieur ou hors du pays où vous vous trouvez ou à votre entrée dans le pays préconisé par les médecins de Pacifica Assistance pour y être hospitalisé(e),
- recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels Pacifica Assistance a l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale.

Une information pour chaque pays est disponible dans la rubrique « Conseils aux voyageurs » du site internet du Ministère de l'Europe et des Affaires Étrangères (www.diplomatie.gouv.fr).

Pacifica Assistance ne sera pas tenue responsable des actes réalisés par les prestataires intervenant auprès du bénéficiaire en leur propre nom et sous leur propre responsabilité.

CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Les sociétés de transport commercial de personnes peuvent opposer pour les personnes atteintes de certaines pathologies ou pour les femmes enceintes, des restrictions applicables jusqu'au moment du début du transport, et susceptibles d'être modifiées sans préavis (ainsi pour les compagnies aériennes : examen médical, certificat médical, aménagement particulier ou interdiction de transport).

De ce fait, le rapatriement de ces personnes ne pourra être réalisé que sous réserve d'absence de refus du transporteur, et bien évidemment, d'absence d'avis médical défavorable (suivant les modalités prévues aux prestations « transport/rapatriement ») au regard de la santé du *bénéficiaire* et/ou de l'enfant à naître.

CADRE JURIDIQUE DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Subrogation

Après avoir engagé des frais dans le cadre des prestations d'assistance, Pacifica Assistance est subrogée dans les droits et actions que vous pouvez avoir contre les *tiers* responsables du *sinistre*, comme le prévoit l'article L121-12 du Code des assurances. La subrogation est limitée au montant des frais que Pacifica Assistance a engagés en exécution du présent *contrat*.

Prescription

Les dispositions relatives à la prescription sont décrites au paragraphe « Prescription » du chapitre « Vie de votre contrat ».

Déchéance pour déclaration frauduleuse

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

Sanctions internationales

Europ Assistance ne fournira aucune couverture, ne prendra en charge aucune prestation et ne fournira aucun service décrit dans le présent document si cela peut l'exposer à une sanction, à une interdiction ou à une restriction internationale telle que définie par l'Organisation des Nations Unies, et/ou la France et/ou l'Union européenne, et/ou le Royaume-Uni et/ou les États-Unis d'Amérique. Plus d'informations disponibles sur https://www.europ-assistance.com/en/who-we-are-international-regulatory-information/ (en anglais) ou https://www.europ-assistance.com/fr/who-we-are-international-regulatory-information/ (en français) .

À ce titre, et cumulativement avec toute autre exclusion territoriale définie dans le présent document, les prestations d'assistance ne sont pas fournies dans les pays et territoires suivants : Afghanistan, Biélorussie, Birmanie (Myanmar), Corée du Nord, Iran, les Républiques Populaires de Donetsk, Louhansk, Kherson et Zaporijjia, Russie, Syrie, territoire de Crimée et Venezuela. Cette liste est applicable à la date d'édition du présent document. La liste mise à jour des pays et territoires sous sanction figure à l'adresse suivante : https://www.europ-assistance.fr/fr/pays-exclus

Pour les ressortissants des États-Unis voyageant à Cuba, l'exécution des services d'assistance ou de paiement de prestation est conditionnée par la preuve que le voyage à destination de Cuba respecte les lois des États-Unis. Les ressortissants américains incluent toute personne, où qu'elle se trouve, étant un citoyen américain ou résidant habituellement aux États-Unis (y compris les titulaires d'une carte verte) ainsi que toute société de capitaux, société de personnes, association ou autre organisation, qu'elles y soient constituées ou y exercent des activités qui sont détenues ou contrôlées par de telles personnes.

Les mots en italique sont définis au chapitre « mots-clés » page 47.



Réclamations – Litiges

En cas de mécontentement dans la gestion de votre dossier d'assistance, vous êtes invité à adresser votre réclamation par écrit ou courriel à l'adresse suivante :

Europ Assistance
Service Qualité - Réclamations
23, avenue des fruitiers
CS 20021
93212 Saint-Denis cedex
service.qualite@europ-assistance.fr

Une réponse vous sera fournie dans les meilleurs délais, et au plus tard dans les 2 mois suivant la date d'envoi de la première manifestation écrite de votre mécontentement. Si le délai de traitement doit excéder le délai de dix jours ouvrables, une lettre d'attente vous sera adressée dans ce délai.

En tout état de cause, vous pouvez saisir le médiateur par courrier ou courriel à l'adresse indiquée ci-dessous, dans un délai de deux mois après l'envoi de votre première réclamation écrite, qu'il y ait été répondu ou non :

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.

Autorité de contrôle

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.

Protection des données personnelles

Europ Assistance, entreprise régie par le Code des assurances, ayant son siège au 2, rue Pillet-Will - 75009 Paris (ci-après dénommée « l'Assisteur »), 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,
- organiser des enquêtes de satisfaction auprès des bénéficiaires ayant eu recours aux 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 contre le financement du terrorisme, 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'Assisteur ou ceux de ses sous-traitants aux fins de former et évaluer les salariés et améliorer la qualité du service ainsi que pour gérer des contentieux potentiels.

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

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

À cet effet, le bénéficiaire est informé que ses données personnelles sont destinées à l'Assisteur, responsable de traitement, aux sous-traitants, aux filiales et aux mandataires de l'Assisteur, ainsi qu'aux prestataires missionnés pour l'exécution de services d'assistance au profit du bénéficiaire (selon les cas, dépanneurs, ambulanciers, compagnies aériennes, taxis etc.).

Certaines données du bénéficiaire peuvent également être transmises à Pacifica, souscripteur des garanties d'assistance pour le compte du bénéficiaire

En vue de satisfaire aux obligations légales et réglementaires, l'Assisteur 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 (2 mois pour les enregistrements téléphoniques) augmentée des durées de conservation obligatoires en matière de comptabilité et de la durée légale de prescription (10 ans pour les traitements en lien avec le médical, 5 ans pour les autres traitements),

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 transfrontaliers 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'Assisteur 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.

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,
- le cas échéant, données de santé, y compris le numéro de Sécurité sociale (NIR), et sur consentement de la personne concernée.

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

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

- soit par voie électronique : protectiondesdonnees@europ-assistance.fr,
- soit par voie postale : Europ Assistance - À l'attention du Délégué à la protection des données - 23, avenue des fruitiers - 93212 Saint-Denis cedex.

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

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

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

QUELLES SONT LES DISPOSITIONS GÉNÉRALES ?

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

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

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

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

Les Services à la Personne pourront évoluer en fonction de la réglementation.

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

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

Vous *pouvez retrouver le catalogue détaillé de l'ensemble de nos prestations sur : http://www.credit-agricole.fr/particulier/assurances/prevoyance/services-a-la-personne.html ou sur simple demande en appelant le 0 800 304 020 (appel gratuit depuis un poste fixe) ou en écrivant à MISSION SERVICES - Crédit Agricole - Service à la personne - Technoparc du circuit des 24 heures - Chemin aux bœufs - 72100 Le Mans.*

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

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

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

QUEL EST LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE ?

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

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

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

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

Commandes de prestations par téléphone

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

Confirmation de commande

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

Annulation d'une intervention

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

Exécution des prestations

Les prestations sont délivrées en fonction des disponibilités locales et sont réalisées à domicile (résidence principale et secondaire). En règle générale, les interventions s'effectuent du lundi au samedi de 9h à 19h et la durée par intervention, sans prise en compte du temps de déplacement, est au minimum de 2 heures. À chaque intervention, vous signerez un relevé d'intervention, ou, selon les prestataires, l'intervenant composera un numéro gratuit pour enregistrer ses heures d'arrivée et de départ, permettant ainsi au prestataire de contrôler son temps de présence.
À partir de votre demande, un délai de 48 heures, soit 2 jours ouvrés, est nécessaire pour la sélection du prestataire correspondant à vos besoins. Un délai de 72 heures, soit 3 jours ouvrés, à partir de votre demande est nécessaire pour la mise en œuvre effective de la prestation. Toutefois, lorsque vous demandez à rencontrer l'intervenant avant l'exécution de la prestation, le délai de 72 heures nécessaire à la mise en place de la prestation s'applique à compter de la date de rencontre.

Paiement des prestations

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

Les mots en italique sont définis au chapitre « mots-clés » page 47.



Impayés

En l'absence de paiement, le prélèvement sera de nouveau présenté à l'encaissement le 10e jour suivant la date de prélèvement initialement prévue. En cas de rejet du prélèvement, Crédit Agricole – Services à la Personne vous adresse une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception. Si cette mise en demeure reste sans effet, les prestations commandées ou en cours sont suspendues le 10e jour suivant son envoi.

Arrêt définitif d'un service régulier

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

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

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

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

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

Votre accompagnement

Crédit Agricole – Services à la Personne s'engage à mettre à votre disposition un numéro d'appel 0 800 304 020 (appel gratuit depuis un poste fixe), accessible du lundi au vendredi, de 8h30 à 19h, le samedi de 9h à 16h45. Crédit Agricole – Services à la Personne s'engage à assurer un suivi après-vente par téléphone.

L'organisation des services

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Votre information

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

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

VOS ENGAGEMENTS

Vos engagements concernent :

- **La communication des informations**
  À la demande de Crédit Agricole – Services à la Personne et des prestataires, vous vous engagez à communiquer toutes les informations nécessaires à l'exécution des prestations.
- **L'utilisation des prestations**
  Vous vous engagez à utiliser les prestations dans le cadre défini dans les articles « Dispositions générales » et « Fonctionnement du service ».
- **Le paiement**
  Vous vous engagez à payer les sommes telles que définies à l'article « Paiement des prestations » correspondant aux prestations réalisées.
- **La commande et l'annulation**
  Vous vous engagez à respecter les procédures de réservation, de commande, d'annulation d'intervention et d'arrêt définitif d'un service régulier.

DÉLAI DE RÉTRACTATION

En cas de commande d'une prestation

Dans le cadre d'une commande à distance, vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours francs à compter de la date de confirmation de la commande, sous réserve qu'aucune prestation n'ait été organisée et acceptée par vous pendant ce délai. Pour mettre en œuvre votre droit de rétractation, vous devez informer Crédit Agricole – Services à la Personne par téléphone au 0 800 304 020 (appel gratuit depuis un poste fixe) ou adresser une lettre de rétractation selon le modèle figurant ci-après à l'adresse MISSION SERVICES - Crédit Agricole – Services à la Personne - Technoparc Circuit des 24h, CS 51903, 72019 Le Mans Cedex 2.

La prestation est alors annulée.

Modèle de lettre de rétractation :

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

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

DROIT APPLICABLE ET LITIGES

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

SERVICE CONSOMMATEURS

En cas de litige relatif à l'exécution d'une prestation, vous pouvez adresser votre réclamation à MISSION SERVICES - Crédit Agricole - Services à la Personne - Technoparc du circuit des 24 heures - Chemin aux bœufs - 72100 Le Mans.

MÉMENTO TARIFAIRE

Pour contacter Mission Services

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

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

Informations sur le prix prestations et de l'abonnement

Le catalogue des tarifs est disponible sur simple demande en appelant le 0 800 304 020 (appel gratuit depuis un poste fixe) ou en écrivant à MISSION SERVICES - Crédit Agricole - Service à la personne - Technoparc du circuit des 24 heures - Chemin aux bœufs - 72100 Le Mans.

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

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

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

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

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

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

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

Avantages fiscaux

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

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

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

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

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

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

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

Bénéficiez des avantages fiscaux liés aux services à la personne

50 % de crédit d'impôt sur le montant de vos prestations(2).

Pour en bénéficier c'est simple, il vous suffira de déclarer le montant indiqué sur l'attestation fiscale qui vous sera transmise par nos soins.

(2) Selon conditions de l'article 199 sexdecies du Code général des impôts. Sous réserve de la législation fiscale en vigueur et dans les limites réglementaires. Crédit d'impôt sur le revenu égal à 50 % des dépenses engagées pour des prestations de services à la personne dans la limite de 12 000 € par an.

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

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

En cas d'annulation ou de report de commande

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

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

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

Rendez-vous sur www.credit-agricole.fr/particulier/assurances/prevoyance/services-a-la-personne.html ou appelez le 0 800 304 020 (appel gratuit depuis un poste fixe).

LE CADRE JURIDIQUE DES SERVICES À LA PERSONNE

L'offre MISSION SERVICES est organisée par VIAVITA Filiale - Société par actions simplifiées au capital de 1 840 000 € - Siège social : Technoparc du circuit des 24 heures - Chemin aux bœufs - 72100 Le Mans - 490 438 439 RCS Paris – Déclaration N° SAP 490438439 - N° TVA : FR 26 490 438 439.

Les mots en italique sont définis au chapitre « mots-clés » page 47.

VIE DE VOTRE CONTRAT

VOS DÉCLARATIONS

À la souscription, vos déclarations doivent être sincères et conformes à la réalité ; votre cotisation et vos garanties en dépendent.
En cours de *contrat*, vous devez nous déclarer les circonstances nouvelles qui ont pour conséquence soit d'aggraver les risques, soit d'en créer de nouveaux (par exemple, l'aménagement de nouvelles pièces…). Cette déclaration doit être faite dans les 15 jours à partir du moment où vous en avez eu connaissance.
Nous renonçons à l'application de la règle proportionnelle de capitaux prévue à l'article L121.5 du Code des assurances.
À la souscription comme en cours de *contrat*, vous devez nous informer du nom des autres assureurs couvrant le même risque.

Toute réticence ou déclaration intentionnellement fausse entraîne la nullité du *contrat*. Toute omission, déclaration inexacte ou involontaire, entraîne une réduction proportionnelle de l'indemnité (règle proportionnelle de cotisation) : applicable en cours de *contrat* et à la souscription.

COTISATIONS

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

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

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

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

Le *contrat* non résilié reprend pour l'avenir ses effets, à midi le lendemain du jour où nous ont été payés la prime arriérée ou, en cas de fractionnement de la prime annuelle, les fractions de prime ayant fait l'objet de la mise en demeure et celles venues à échéance pendant la période de suspension ainsi que, éventuellement, les frais de poursuites et de recouvrement.

INDEXATION

Les limites de garantie et les capitaux mobiliers suivent les effets de la variation de l'*indice* FFB (Fédération Française du Bâtiment).
En cas de sinistre, ils sont calculés sur la base de la contre-valeur en euros de l'*indice* FFB au 30 juin précédant le jour du sinistre.

RÉVISION DES COTISATIONS

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

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

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

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

La fiscalité et les taxes applicables à votre cotisation peuvent être révisées ou modifiées par voie législative ou réglementaire. La modification entre en vigueur à l'échéance suivante. Dans ce cas, elle n'ouvre droit ni à contestation ni à résiliation.

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

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

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

DURÉE

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

RÉSILIATION

Vous pouvez résilier votre *contrat* dans les cas prévus ci-après, par internet ou en remplissant dans votre agence un imprimé de résiliation contre récépissé. Vous pouvez également le résilier, par lettre simple ou recommandée (papier ou électronique), ou tout autre support durable, ou par acte extrajudiciaire, adressé soit à votre intermédiaire d'assurances dont les coordonnées figurent sur votre Confirmation d'adhésion ou votre Avis de renouvellement, soit directement au siège de Pacifica. Vous recevrez une confirmation écrite dès réception de votre notification.

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

Le contrat est résiliable dans les cas suivants :

À l'échéance annuelle

PAR VOUS : préavis d'un mois

PAR NOUS : préavis de deux mois

À tout moment

PAR VOUS :

- Vous pouvez, à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la souscription de votre *contrat*, le résilier à tout moment sans frais ni pénalités.
- Si vous êtes locataire et que ce logement est votre habitation principale (hors locaux meublés, logements-foyers et logements de fonction), cette résiliation doit être effectuée par votre nouvel assureur.
- Dans les autres cas, vous pouvez effectuer vous-même la résiliation. Préavis d'un mois.

Dans certains cas particuliers

PAR VOUS :

- Si, suite à un sinistre, nous résilions un de vos contrats, alors vous pouvez résilier dans le délai d'un mois après notification de cette résiliation tous vos autres contrats souscrits à Pacifica : préavis d'un mois.
- Si, en cas de diminution du risque, nous refusons de réduire la cotisation en conséquence : préavis d'un mois.
- Dans le cas prévu au paragraphe « Révision des cotisations » : préavis d'un mois.

PAR NOUS :

- Si vous ne payez pas votre cotisation (cf. paragraphe « Cotisations »).
- En cas d'omission ou inexactitude non intentionnelle dans la déclaration du risque à la souscription ou en cours de *contrat* : préavis de 10 jours.

VIE DE VOTRE CONTRAT

- En cas d'aggravation du risque :
  - si nous refusons d'assurer le risque aggravé : préavis de 10 jours,
  - à l'expiration d'un délai de 30 jours, si vous refusez ou si vous ne donnez pas suite à notre proposition d'augmentation de cotisation,
  - après sinistre : préavis d'un mois.

PAR VOUS ET PAR NOUS :

Pour les changements dans votre situation personnelle ou professionnelle suivants :

- changement de *domicile*,
- changement de situation matrimoniale,
- changement de régime matrimonial,
- changement de profession, d'activité professionnelle,
- retraite professionnelle ou cessation définitive d'activité.

La résiliation ne peut intervenir que lorsque le *contrat* a pour objet la garantie de risques en relation directe avec la situation antérieure et qui ne se retrouvent pas dans la situation nouvelle. La demande doit être formulée dans un délai de 3 mois suivant la date de l'événement : préavis d'un mois.

PAR LE NOUVEAU PROPRIÉTAIRE DES BIENS ASSURÉS OU PAR L'ASSUREUR :

En cas de transfert de propriété des biens assurés suite à héritage, vente ou donation, l'assurance continue de plein droit au profit de l'héritier ou de l'acquéreur (article L121-10 du Code des assurances).

Le nouveau propriétaire peut toutefois résilier le contrat à tout moment jusqu'à la date d'échéance de celui-ci, la résiliation prenant effet à la date à laquelle elle a été portée à la connaissance de l'assureur.

L'assureur peut quant à lui résilier le contrat dans le délai de trois mois suivant le jour où le nouveau propriétaire a demandé le transfert du contrat à son nom. Le contrat est alors résilié à l'issue d'un préavis de dix jours.

En cas de vente ou donation des biens assurés, l'ancien propriétaire de ceux-ci reste toutefois tenu du paiement des primes échues. Il n'est libéré du paiement des primes à échoir qu'après avoir informé l'assureur de la vente ou donation des biens assurés. L'acquéreur est alors tenu du paiement de celles-ci à compter de cette notification.

En cas de pluralité d'acquéreurs ou d'héritiers, ceux-ci sont tenus solidairement du paiement des primes.

De plein droit

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

SANCTIONS INTERNATIONALES

Pacifica respecte toutes les règles relatives aux Sanctions Internationales, qui sont définies comme les lois, réglementations, règles ou mesures restrictives à caractère obligatoire édictant des sanctions économiques, financières ou commerciales (notamment toutes sanctions ou toutes mesures relatives à un embargo, un gel des fonds et des ressources économiques, à des restrictions pesant sur les transactions avec des individus ou entités ou portant sur des biens ou des territoires déterminés), émises, administrées ou mises en application par le Conseil de Sécurité de l'Organisation des Nations Unies, l'Union Européenne, la *France*, les États-Unis d'Amérique (incluant notamment les mesures édictées par le Bureau de Contrôle des Actifs Étrangers rattaché au Département du Trésor ou OFAC et du Département d'État), ou toute autre autorité compétente ayant le pouvoir d'édicter de telles sanctions. En conséquence, aucune prestation ne pourra être délivrée, ni aucune indemnité réglée au titre de votre *contrat* d'assurance si ceci contrevient aux dispositions précitées.

PRESCRIPTION

Toute action découlant du présent *contrat* est prescrite par deux ans. Ce délai commence à courir à compter du jour de l'événement qui donne naissance à cette action, dans les conditions déterminées par les articles L114-1, L114-2 et L114-3 du Code des assurances reproduits ci-dessous.

Article L114-1 :

« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. .
Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L125-1, sont prescrites par cinq ans à compter de l'événement qui y donne naissance.
Toutefois, ce délai ne court :
1° En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.
Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.
La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.
Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré ».

Article L114-2 :

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

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

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

Article L114-3 :

« 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. »

LOI APPLICABLE ET LANGUE UTILISÉE

Les relations précontractuelles et contractuelles entre l'Assureur et vous-même sont régies par le droit français. Nous utiliserons la langue française pendant toute la durée du *contrat*.

RÉCLAMATION - MÉDIATION

Traitement interne des réclamations

Si votre litige porte sur les garanties d'assistance incluses dans votre *contrat*, reportez-vous au paragraphe « Réclamations - Litiges » de la partie Assistance des présentes Conditions Générales.

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

- votre conseiller, s'il s'agit d'un litige relatif à la souscription ou la gestion de votre contrat (résiliation, avenant, paiement des cotisations…),
- le gestionnaire de sinistre avec qui vous êtes en relation, s'il s'agit d'un litige relatif à la gestion de votre sinistre ou votre indemnisation.

Si la réponse apportée ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser une réclamation écrite à l'adresse suivante :

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

Les mots en italique sont définis au chapitre « mots-clés » page 47.



Dans tous les cas, à compter de la date d'envoi de votre courrier de réclamation écrite, nous nous engageons :

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

Modalités d'accès au Médiateur de l'Assurance

Si votre désaccord persiste, vous pouvez saisir le Médiateur de l'Assurance :

- sans délai dès réception d'une réponse écrite à votre réclamation ;

ou

- deux mois après l'envoi de votre première réclamation écrite :
  - quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle a été formulée ;
  - et qu'une réponse vous ait été apportée ou non.

Pour saisir le Médiateur de l'Assurance adressez votre demande à :

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

ou via le site internet **www.mediation-assurance.org**

La Charte du Médiateur de l'Assurance est consultable sur son site Internet.

Les mots en italique sont définis au chapitre « mots-clés » page 47.

LES MOTS-CLÉS

POUR MIEUX SE COMPRENDRE



Pour la compréhension et la mise en œuvre de votre contrat, veuillez vous reporter à la définition des mots et expressions ci-dessous.

Ils sont signalés en italique lorsqu'ils apparaissent dans vos Conditions générales.

⚠ : « Nous » et « Vous » ne sont pas identifiés en italique et sont définis ci-après pour l'ensemble du document.

« Nous » désigne la Compagnie d'assurance dommages Pacifica, filiale du Crédit Agricole Assurances, désignée sur votre Confirmation d'adhésion.

« Vous » désigne, dans le contrat, les personnes ayant la qualité d'assuré.

Ont la qualité d'assuré :

1. Pour toutes les garanties :

• Pour les propriétaires occupants ou locataires occupants :
- le souscripteur du contrat et son conjoint ou concubin non séparé,
- ses enfants et ceux de son conjoint ou concubin fiscalement à charge,
- toute personne, y compris les filles et garçons au pair, vivant habituellement dans le logement assuré figurant sur votre Confirmation d'adhésion.
- les saisonniers non assurés personnellement qui sont logés par l'employeur souscripteur dans le logement assuré.

N'ont pas la qualité d'assuré, les locataires et sous-locataires de l'assuré.

• Pour les propriétaires non occupants :
- le/les propriétaire(s) du bien, et le souscripteur du contrat,

2. Pour la garantie Responsabilité civile, également :
- ses préposés en service (aide ménagère, gardien…),
- toute personne gardant bénévolement les animaux domestiques du souscripteur ou ceux de son conjoint ou concubin, pour les seuls dommages causés par ces animaux, en l'absence de toute autre assurance de Responsabilité Civile.

3. Pour les prestations d'assistance :
« vous » désigne les bénéficiaires définis dans la partie « Votre assistance ».

A

Accident

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

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

Année d'assurance

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

Appareil économiquement irréparable pour la garantie Panne

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

Appareils ménagers

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

Appareil techniquement ou économiquement irréparable pour la garantie Panne

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

Autrui/Tiers

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

B

Biens immeubles par destination

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

Sont notamment considérés comme des immeubles par destination :

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

Bijoux et objets précieux

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

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

Blessure

Pour les prestations d'assistance, désigne la lésion corporelle médicalement constatée atteignant le bénéficiaire, provenant de l'action violente, soudaine et imprévisible d'une cause extérieure.

Box

Local privatif fermé et dont l'usage principal est le stationnement d'un véhicule.

C

Catastrophe naturelle

Pour les prestations d'assistance, désigne un phénomène d'origine naturelle, tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel, ayant eu pour cause l'intensité exceptionnelle d'un agent naturel.

POUR MIEUX SE COMPRENDRE



LES MOTS-CLÉS

Conjoint

Désigne l'époux/l'épouse, le(la) partenaire de PACS ou le(la) concubin(e) notoire de l'assuré, vivant habituellement sous le même toit que le souscripteur du contrat d'assurance.

Construction en matériaux légers

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

Contrat

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

D

Déménagement

Lorsque vous changez votre adresse de résidence, le déménagement est l'événement pendant lequel vos biens mobiliers sont transportés depuis votre ancien logement vers le nouveau.

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

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

- ne pas être affecté à un usage professionnel ou commercial,
- être non aménagés et non destinés à l'habitation (hangars, garages, box, etc.),
- être non situés au-dessus ou en dessous de la maison ou de l'immeuble à usage d'habitation.

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

Dépôt

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

Domicile

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

Pour les prestations d'assistance, désigne le lieu en France, de l'habitation garantie ou du logement assuré par Pacifica. L'adresse figure sur le dernier avis d'imposition sur le revenu, facture d'énergie ou de téléphone et/ou sur le contrat d'assurance.
Sont également concernés les locaux accessoires au logement indiqués sur le contrat d'assurance : box, cave, cabanon fermant avec une serrure (hors cadenas). Les parties communes et boîtes aux lettres sont exclues.

Dommage immatériel consécutif

Tout dommage autre qu'un dommage corporel ou matériel et notamment tout préjudice pécuniaire résultant de la privation de jouissance d'un droit, de l'interruption d'un service rendu par une personne ou par un bien meuble ou immeuble, de la perte d'un bénéfice et qui est la conséquence d'un dommage corporel ou matériel garanti. Pour la garantie de responsabilité civile, cette définition s'entend par victime.

Dommage immatériel non consécutif

Tout dommage autre qu'un dommage corporel ou matériel qui n'est pas la conséquence d'un dommage garanti.

Dommages matériels

Toute détérioration, destruction ou disparition d'un bien ou toute atteinte physique à des animaux.

DROM

Pour les prestations d'assistance, désigne la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, la Réunion et Mayotte.

Dysfonctionnement

Trouble dans le fonctionnement d'un système.

E

Embellissements

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

Émeutes et mouvements populaires

Soulèvement populaire violent contre l'autorité publique générant des troubles à la sécurité et l'ordre publique, accompagnés ou non de revendications économiques, sociales ou politiques.

Enfants

Pour les prestations d'assistance, le(s) enfant(s), petit(s)-enfant(s) de l'assuré ou de son conjoint, fiscalement à charge.

Étranger

Pour les prestations d'assistance, désigne le monde entier, à l'exception de la France, des pays exclus aux articles « Exclusions territoriales » et « Sanctions internationales ».

Événement

Pour les prestations d'assistance, désigne toute situation, définie dans les présentes conditions d'assistance, à l'origine d'une demande d'intervention auprès de Pacifica Assistance.

F

Fait dommageable

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

Frais funéraires

Pour les prestations d'assistance, frais de première conservation, de manutention, de mise en bière, d'aménagements spécifiques au transport, de soins de conservation rendus obligatoires par la législation, de conditionnement et de cercueil du modèle le plus simple, nécessaires au transport de corps et conformes aux réglementations locales et internationales applicables sur le lieu du décès et le lieu des obsèques.

France

Pour les prestations d'assistance, désigne la France métropolitaine et les DROM.

LES MOTS-CLÉS

POUR MIEUX SE COMPRENDRE

Franchise

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

Franchise kilométrique

Pour les prestations d'assistance, distance kilométrique à partir de laquelle les prestations d'assistance sont accordées. La distance est calculée depuis le domicile situé en France jusqu'au lieu de survenance de l'événement garanti sur la base de l'itinéraire le plus court calculé par le service ViaMichelin ou Google Maps.

Aucune franchise kilométrique n'est appliquée en cas de survenance d'un événement garanti à l'étranger.

Frontalier

Désigne l'assuré dont la résidence principale se situe en France à moins de 100 km de la frontière terrestre d'un pays limitrophe de la France métropolitaine.

H

Hospitalisation

Pour les prestations d'assistance, désigne l'admission justifiée par un bulletin d'hospitalisation dans un centre hospitalier (hôpital ou clinique), consécutive à une maladie ou à une blessure, comportant au moins une nuit sur place, et dont la survenance n'était pas connue du bénéficiaire 5 jours ouvrés avant la date d'admission.

I

Immobilisation

Pour les prestations d'assistance, désigne l'incapacité (totale ou partielle) physique à se déplacer constatée par un médecin, faisant suite à une maladie ou à une blessure, et nécessitant le repos sur le lieu de séjour.

Incendie

Combustion avec flamme en dehors d'un foyer normal.

Indice

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

Pour votre contrat, c'est l'indice de la Fédération Française du Bâtiment (FFB) divisé par 6,55957.

J

Juridiquement soutenable

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

L

Location de courte durée

Location meublée à la nuitée, à la semaine ou au mois, destinée à des locataires ou des sous-locataires de passage.

M

Maladie

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

Pour les prestations d'assistance, désigne l'état pathologique dûment constaté par un docteur en médecine, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

Membre de la famille

Pour les prestations d'assistance, conjoint de droit ou de fait, ascendant au premier degré, descendant au premier degré, frère, sœur, beau-frère, belle-sœur, beau-père, belle-mère.

Mise en conformité

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

Murs de clôture

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

Murs de soutènement

Ouvrage de maçonnerie, construit selon les règles de l'art, soutenant votre habitation ou votre terrain.

O

Objets de valeur

Ce sont les objets dont la valeur unitaire ou la valeur d'ensemble est supérieure à 50 fois l'indice FFB, n'entrant pas dans la définition des bijoux et objets précieux.

Il peut s'agir par exemple de sculptures, tableaux, dessins d'art, tapis, tapisseries, livres rares, vélos, meubles, etc.

P

Panne

La défaillance résultant d'une cause interne à l'appareil et nuisant à son bon fonctionnement.

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

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

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

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

Préjudice écologique

Atteinte non négligeable aux éléments, ou 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.

POUR MIEUX SE COMPRENDRE



LES MOTS-CLÉS

Proche

Pour les prestations d'assistance, désigne toute personne physique, membre de la famille ou non, résidant sur le territoire où se situe le domicile et désignée par le bénéficiaire assuré.

S

Séjour à l'étranger dans le cadre des études

Pour les prestations d'assistance, désigne tout séjour d'une durée maximale de 12 mois consécutifs, d'un enfant bénéficiaire effectuant un séjour à l'étranger dans le cadre de ses études.

Sinistre au domicile

Pour les prestations d'assistance, désigne un attentat, un bris de glace, une catastrophe naturelle, un dégât des eaux, une explosion, un incendie, une intempérie (y compris une tempête et le gel), un risque technologique, un acte de vol ou de vandalisme, ayant causé un dommage au domicile.

T

Terrains non bâtis

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

Tiers/Autrui

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

Tiers payeurs

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

Travaux de reprise en sous œuvre

Ensemble des travaux destinés à stabiliser les fondations du bâtiment assuré : injection de résine, micropieux, longrines, géomembrane, création de trottoirs périphérique ou terrasse.

V

Valeur de remplacement à neuf

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

Valeur Vénale

Valeur de vente du bâtiment au jour du sinistre, déduction faite de la valeur du terrain nu.

Vétusté

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

Virus informatique

Programme ou morceau de programme malveillant dont le but est de survivre et de se répliquer de manière autonome sur un système informatique (ordinateur, serveur, appareil mobile, etc.) et d'en atteindre ou d'en parasiter de manière autonome les ressources (données, mémoire, réseau). Les actes de malveillance exclusivement dirigés à l'encontre de l'assuré ne sont pas visés par cette définition.

MÉMO NOTES

COMMENT NOUS CONTACTER ?



POUR MODIFIER OU ADAPTER VOTRE CONTRAT

Prenez contact avec votre conseiller habituel



POUR BÉNÉFICIER DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Nos chargés d'assistance vous répondront 24 heures/24 et 7 jours/7 au :

0 800 810 812 Service & appel gratuits	Si vous appelez de la France métropolitaine ou des DROM
33 1 41 85 97 97 (PCV accepté)	Si vous appelez de l'étranger
https://accessibilite.europ-assistance.fr (24h/24)	Accès sourds et malentendants

N'oubliez pas de nous indiquer :
- Votre numéro de contrat d'assurance.
- Le lieu où vous vous trouvez ainsi qu'un numéro de téléphone pour vous joindre.
- En cas de blessure : les coordonnées du médecin ou de l'établissement de soins dans lequel est soigné le blessé.



POUR BÉNÉFICIER DES PRESTATIONS DES SERVICES À LA PERSONNE

(formule Intégrale uniquement)

0 800 304 020 Service & appel gratuits Appelez nos conseillers MISSION SERVICES du lundi au vendredi de 8h30 à 19h, le samedi de 9h à 16h45 en France métropolitaine ou http://www.credit-agricole.fr/particulier/assurances/prevoyance/services-a-la-personne.html

QUAND NOUS CONTACTER ?

DÉLAIS POUR DÉCLARER UN SINISTRE

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

DANS LES 2 JOURS OUVRÉS

pour « **VOL ET VANDALISME** ».

En outre, vous devez déposer plainte auprès du commissariat de police ou à la gendarmerie et nous fournir le certificat du dépôt de plainte.

DANS LES 30 JOURS

pour « **CATASTROPHES NATURELLES** ».

Vous devez nous déclarer tout sinistre susceptible de faire jouer la garantie dès que vous en avez connaissance et au plus tard dans les 30 jours suivant la publication de l'arrêté interministériel constatant l'état de catastrophe naturelle.

DANS LES 5 JOURS OUVRÉS

pour « **TOUTES GARANTIES** ».

(Sauf « Vol et Vandalisme » et « Catastrophes naturelles »).

IMPORTANT

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

Crédit Agricole Assurances s'engage pour l'environnement. Ce document est imprimé sur du papier dont le bois provient de forêts gérées de façon durable et responsable (papier PEFC). L'impression a été confiée à un imprimeur respectueux de l'environnement, labellisé Imprim'vert. Ce document a été éco-conçu, notamment avec un nombre de pages optimisé. Par ailleurs, Crédit Agricole Assurances agit pour le recyclage des papiers.

7030A.39

POUR DÉCLARER UN SINISTRE

24h/24 et 7j/7

0 800 810 812 Service & appel gratuits

Personnes sourdes et malentendantes : connectez-vous à votre espace assurances accessible depuis la banque en ligne de votre Caisse régionale. Un interprète vous répond en toute confidentialité et relaie votre besoin en temps réel à nos services.

Et aussi avec votre smartphone ou tablette via l'application « **Pacifica** »

Disponible gratuitement sur l'App Store (marque de service d'Apple Inc) et Google Play (marque déposée de Google Inc).
Service accessible uniquement aux personnes disposant d'un accès au service Crédit Agricole En Ligne de la Caisse Régionale distributrice du contrat d'assurance.

IMPORTANT

N'engagez pas de frais sans nous avoir contactés au préalable. Nous vous indiquerons alors la marche à suivre.

N'oubliez pas de nous indiquer :

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





Réparties à travers toute la France, nos équipes sont proches de vous et de vos attentes. Plus de 1 900 spécialistes sont à votre écoute et se mobilisent pour vous en cas de sinistre.

Votre contrat est intégralement conçu, géré et suivi en France.

ASSURANCES

Retrouvez toutes nos assurances sur
www.credit-agricole.fr/assurances/

STUDIO GRAPHIQUE CAA - Crédits photo : Fotolia/Getty Images/iStockphoto/ThinkStock - 7030A.39 (2023.12)