

# Convention d'assistance n°922841 KLIAN HABITATION

## Comment Nous contacter ?

Besoin d'assistance au **01 40 25 57 93**  
- depuis l'étranger au **00 33 (1) 40 25 57 93**  
- Accès sourds et malentendants : <https://accessibilite.votreassistance.fr>  
accessibles 24h/24 et 7j/7, sauf mention contraire dans la Convention d'assistance

- Veuillez nous indiquer :
- Le nom et le numéro du contrat souscrit
  - Les nom et prénom du Bénéficiaire
  - L'adresse exacte du Bénéficiaire
  - Le numéro de téléphone auquel le Bénéficiaire peut être joint

## Sommaire

A. Qu'est-ce qui est assuré ? .....	1
B. Définitions.....	1
C. Garanties et Plafonds de prise en charge .....	2
D. Définition des prestations .....	4
E. Exclusions générales .....	5
F. Dispositions communes.....	6

## A. Qu'est-ce qui est assuré ?

La présente Convention d'assistance contient des prestations d'assistance en cas d'urgence pour Votre Domicile.

**Sont exclus :**

- les parties communes des immeubles
- les locaux et équipements à usage professionnel ;

### A.1 Quels événements sont couverts ?

Les événements couverts ouvrant droit aux prestations sont énumérés au début de chaque prestation de la Convention d'assistance.

Événements couverts	
1. Fuite d'eau plomberie intérieure	✓
2. Fuite d'eau plomberie extérieure	✓
3. Engorgements d'évacuations d'eau	✓
4. Dysfonctionnement de l'installation électrique	✓
5. Dysfonctionnement de l'installation gaz	✓
6. Incendie, explosion et fumée	✓
7. Intempéries	✓
8. Sécheresse	✓
9. Effraction	✓
10. Vandalisme	✓
11. Porte bloquée/dysfonctionnement de la serrure, clé perdue/volée, enfermement	✓
12. Invasion de Nuisibles	✓
13. Dysfonctionnement du chauffage	✓
16. Amélioration de l'habitat	✓

## B. Définitions

### B.1 Définitions générales

Définitions générales des termes ou expressions utilisés dans la Convention d'assistance :

**Bénéficiaire / Vous / Votre / Vos :** Se réfère à la personne physique assurée par le Contrat d'Assurance KLIAN Habitation à son Conjoint et/ou à ses Enfants vivant habituellement sous le même toit.

**Chauffage :** Système de chauffage principal de Votre Domicile incluant une chaudière domestique (gaz, fuel ou électrique) comprend à la fois les systèmes de chauffage central et/ou les chauffe-eaux et s'étend au programmeur, à la pompe du chauffage central, aux thermostats (sauf aux thermostats intelligents / thermostats connectés à Internet), et aux radiateurs.

**Sont exclus les systèmes de chauffage collectif, solaire, les chaudières centrales à usage non domestique et leurs tuyauteries et équipements associés, ainsi que les réservoirs à combustible pour chauffage central.** Votre chaudière pour chauffage central doit être correctement installée et réparée, conformément aux recommandations du fabricant et révisée et entretenue au moins tous les 24 mois. Une preuve écrite du dernier entretien de Votre chaudière peut être requise en cas de Sinistre.

**Convention d'assistance :** Présent document regroupant les droits et obligations des Parties, les garanties et les exclusions ainsi que les dispositions communes applicables.

**Conjoint :** Votre Conjoint dans le cadre d'un mariage, d'un concubinage ou d'un P.A.C.S., résidant habituellement à votre Domicile.

**Dépendance :** Toute construction à usage autre que professionnel ou d'habitation y compris un grenier, des combles, une cave, une buanderie, un cellier, un garage ou box, une remise, un abri de jardin, un débarras, sans communication intérieure et directe avec les locaux du Domicile, et se trouvant à la même adresse.

**Domicile :** lieu d'habitation assuré par le Contrat d'Assurance KLIAN Habitation.

Il s'agit du lieu de résidence principale situé en France et dont l'adresse figure sur le dernier avis d'imposition sur le revenu.

Si le Domicile est le lieu de votre résidence secondaire, certaines prestations de la Convention d'assistance ne sont acquises qu'à condition que Vous soyez présent à Votre Domicile lors de la survenance du Sinistre.

**Effets personnels de première nécessité :** Effets vestimentaires et de toilette acquis lorsque tous les effets personnels de même nature présents au Domicile ont été altérés ou détruits en intégralité du fait de la survenance d'un Sinistre.

**Enfants :** Enfants, petits-enfants, fiscalement à Votre charge ou à la charge de votre Conjoint, âgés de moins de 15 (quinze) ans et vivant habituellement à Votre Domicile.

**Étranger :** Tout pays à l'exclusion de la France et des Pays non couverts.

**Frais de repas :** Frais de petit déjeuner, déjeuner ou dîner, boisson comprise, à l'exclusion de pourboire.

**France :** France métropolitaine exclusivement.

**Hébergement :** Frais d'hôtel en France (petit déjeuner compris) à l'exclusion de tout autre frais notamment de restauration, de boisson et de pourboires.

**Nuisibles :** Animaux ou insectes suivants selon la nature du Domicile :

Appartement : punaises de lit, souris, blattes, puces, teignes alimentaires.

**Pour les mites vestimentaires, seule la prestation « Pré-diagnostic » pourra être mise en œuvre.**

Maison : punaises de lit, surmulot, blattes, puces, frelons asiatiques, teignes alimentaires.

**Pour les mites vestimentaires, seule la prestation « Pré-diagnostic » pourra être mise en œuvre.**

**Pays non couverts :** Corée du Nord. La liste mise à jour des pays exclus, est disponible sur le site d'AWP France SAS à l'adresse suivante : <http://paysexclus.votreassistance.fr>

**Prestataire :** Personne qualifiée de Notre réseau fournissant des services de réparation d'urgence.

**Proche** : Toute personne physique, membre de la famille ou non, résidant sur le territoire où se situe le Domicile et désignée par le Bénéficiaire.

**Sinistre** : Incident domestique soudain et imprévu, résultant d'un événement couvert causant des dommages à Votre Domicile ou à son contenu, entraînant la perte de sa source principale d'alimentation en eau, en électricité/gaz ou de chauffage ou la rendant inaccessible et/ou inhabitable.

**Véhicule de location** : Véhicule mis à disposition par Fragonard Assurance, à retirer et à restituer dans une agence de location de véhicules indiquée par Fragonard Assurances.

## B.2 Définition des Événements Couverts

Pour connaître les événements couverts par Votre Convention d'assistance, veuillez consulter les tableaux à la section C qui présentent plus de détails.

Définitions des événements couverts pouvant entraîner un Sinistre :

- Fuite d'eau plomberie intérieure** : Défaillance ou endommagement du système de plomberie ou de drainage entraînant un dégât des eaux à l'intérieur de votre Domicile. Sont inclus les ruptures de canalisations et les débordements de cuves d'eau.
- Engorgements d'évacuations d'eau** : Défaillance du système d'évacuation d'eau entraînant une perte totale de sa fonction ou un dégât des eaux au sein de votre Domicile.
- Dysfonctionnement de l'installation électrique** : Défaillance ou panne complète du système d'alimentation électrique à l'intérieur de votre Domicile, le rendant inhabitable.
- Dysfonctionnement de l'installation de gaz** : Défaillance ou panne complète du système d'alimentation en gaz à l'intérieur de Votre Domicile, le rendant inhabitable.
- Dysfonctionnement du Chauffage** : Défaillance ou panne du système de chauffage principal, du système de production d'eau chaude ou du système de climatisation, assuré par le système principal de chauffage.
- Incendie/explosion/fumée** : Combustion avec flammes en dehors d'un foyer normal affectant Votre Domicile ou action subite et violente de la pression ou de la dépression de gaz ou vapeur.
- Intempéries** : Tout événement climatique ou résultant d'un événement climatique, tels que la tempête, la foudre, le feu de forêt lié à de fortes chaleurs, la grêle, l'inondation, la coulée de boue, l'avalanche, l'action du poids de la neige tombée directement sur Votre Domicile ou ses Dépendances.  
L'évènement doit survenir dans la commune où se situe Votre Domicile, avec une intensité telle qu'il détruit, brise ou endommage un certain nombre de bâtiments de bonne construction dans ladite commune ou les communes avoisinantes. Il rend Votre Domicile inhabitable et inaccessible.  
Les cyclones et ouragans sont assimilés à des tempêtes.
- Sécheresse** : Sécheresse du sol entraînant un mouvement soudain de terrain qui provoque un risque d'effondrement du Domicile et le rend temporairement inaccessible et inhabitable.
- Effraction** : Action réalisée par un tiers pour entrer dans Votre Domicile par forcément, dégradation ou destruction de tout dispositif de fermeture ou de toute espèce de clôture entraînant un Sinistre.
- Vandalisme** : Action de destruction, de dégradation ou de détérioration de Votre Domicile par un tiers.
- Porte bloquée/dysfonctionnement de la serrure, clé perdue/volée, enfermement** : Domicile inaccessible parce que les clés ont été perdues, volées ou endommagées, ou parce qu'elles ne se trouvent pas en Votre possession ou dans le cas où Votre serrure/porte est dysfonctionnelle.
- Invasion de Nuisibles** : Infestation de Nuisibles à l'intérieur de Votre Domicile, perturbant l'occupation de Votre Domicile et nuisant au maintien d'un bon état d'usage et d'hygiène du Domicile.
- Amélioration de l'habitat** : Travaux envisagés sur le Domicile.

## C. Garanties et plafonds de prise en charge

Votre Domicile est couvert par votre Contrat d'Assurance pour des événements couverts ayant entraîné un Sinistre dans la limite des plafonds indiqués dans le tableau suivant :

### C.1 Assistance en cas de fuite d'eau plomberie intérieure et engorgements d'évacuation d'eau

Prestation	Prise en charge	Conditions & limites
Intervention d'un plombier sur la Plomberie intérieure	<b>200 € TTC maximum</b> , déplacement, main d'œuvre et pièces, par événement et par prestation.	<b>Limité à 1 intervention par période annuelle de garantie.</b>
Remboursement des effets personnels de première nécessité	<b>450 € TTC par Bénéficiaire avec un maximum de 1 800 € TTC par Sinistre.</b>	<b>Destruction des effets vestimentaires et de première nécessité lors du Sinistre.</b>
Hébergement des Bénéficiaires	<b>80 € TTC maximum par nuit et par Bénéficiaire dans la limite de 10 nuits par Bénéficiaire.</b>	<b>Domicile devenu temporairement inhabitable du fait du Sinistre.</b> <b>Chaque prestation est délivrée 1 fois par Sinistre.</b>
Transfert des Bénéficiaires au domicile d'un Proche	<b>Transport aller-simple 150 € TTC maximum par événement En France uniquement.</b>	<b>Prestations non cumulables entre elles.</b>
Gardiennage	<b>48h de gardiennage</b>	Le Domicile ne présente plus les conditions de fermeture ou de sécurité requises ou est devenu inutilisable.
Frais de repas	<b>Remboursement des frais : 30 € TTC maximum par personne et par jour dans la limite de 120 € TTC par jour pour l'ensemble des Bénéficiaires.</b>	- Prestation limitée à la durée de la prestation « Hébergement des Bénéficiaires » mise en œuvre dans le cadre de l'« Assistance en cas de fuite d'eau plomberie intérieure et engorgement d'évacuation d'eau ». - Remboursement sur présentation de justificatifs originaux.
Nettoyage du Domicile sinistré, du garage et des dépendances	<b>750 € TTC maximum</b>	Limité à 1 intervention par période annuelle de garantie.
Transport et/ou stockage de Mobilier	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour le transport :</li> <li>- 2 jours d'un Véhicule de location utilitaire</li> <li>Ou</li> <li>- intervention d'une entreprise de déménagement à hauteur de 750 € TTC maximum.</li> <li>• Pour le stockage</li> <li>Jusqu'à 30 jours consécutifs dans la limite de 500 € TTC maximum par Sinistre</li> </ul>	Pour le transport : Limité à 1 intervention par période annuelle de garantie.  Pour le stockage : Limité à 1 intervention par période annuelle de garantie.  Hors frais d'assurance des biens stockés.  Exclusion des objets de valeur et des objets précieux.

## C.2 Assistance en cas de dysfonctionnement de l'installation électrique

Prestation	Prise en charge	Conditions & limites
Électricité intérieure	<b>200 € TTC</b> maximum, déplacement, main d'œuvre et pièces, par évènement et par prestation.	<b>Limité à 1 intervention par période annuelle de garantie.</b>

## C.3 Assistance en cas de dysfonctionnement de l'installation de Gaz

Prestation	Prise en charge	Conditions & limites
Gaz	<b>200 € TTC</b> maximum, déplacement, main d'œuvre et pièces, par évènement et par prestation.	<b>Limité à 1 intervention par période annuelle de garantie.</b>

## C.4 Assistance en cas de dysfonctionnement du chauffage

Prestation	Prise en charge	Conditions & limites
Chauffage	<b>200 € TTC</b> maximum, déplacement, main d'œuvre et pièces, par évènement et par prestation.	<b>Limité à 1 intervention par période annuelle de garantie.</b>

## C.5 Assistance en cas d'Incendie/explosion/fumée, D'Intempérie/Sécheresse, d'Effraction ou de Vandalisme

Prestation	Prise en charge	Conditions & limites
Retour prématuré au Domicile	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transport (aller simple)</li> </ul> <p><u>Ou</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>24h</b> d'un Véhicule de location de <b>catégorie B</b></li> </ul>	Vous êtes est en déplacement à l'Étranger au moment du Sinistre.
Remboursement des effets personnels de première nécessité	<b>450 € TTC</b> par Bénéficiaire avec un maximum de <b>1 800 € TTC</b> par Sinistre.	Destruction des effets vestimentaires et de première nécessité lors du Sinistre.
Hébergement des Bénéficiaires	<b>80 € TTC</b> maximum par nuit et par Bénéficiaire dans la limite de <b>10 nuits</b> par Bénéficiaire.	Domicile devenu temporairement inhabitable du fait du Sinistre.
Transfert des Bénéficiaires au domicile d'un Proche	Transport aller-simple <b>150 € TTC</b> maximum par évènement <b>En France uniquement.</b>	<b>Chaque prestation est délivrée 1 fois par Sinistre.</b> <b>Prestations non cumulables entre elles.</b>
Gardiennage	<b>48h</b> de gardiennage	Le Domicile ne présente plus les conditions de fermeture ou de sécurité requises ou est devenu inutilisable.
Intervention d'un vitrier	<b>400 € TTC</b> maximum	<b>Prestations non cumulables entre elles</b>
Intervention d'un serrurier		

Déménagement vers le nouveau Domicile	Coût réel de la prestation organisée par Mondial Assistance, dans un rayon de <b>50 km</b> de l'habitation sinistrée	Cette prestation ne peut être délivrée qu'en France Métropolitaine. <b>L'assurance (responsabilité civile, bris, vol,...) pendant le déménagement est à la charge du Bénéficiaire.</b>
Transport et/ou stockage de Mobilier	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Pour le transport :</b></li> </ul> <p>- <b>2 jours</b> d'un Véhicule de location utilitaire</p> <p><u>Ou</u></p> <p>- intervention d'une entreprise de déménagement à hauteur de <b>750 € TTC</b> maximum.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Pour le stockage</b></li> </ul> <p>Jusqu'à <b>30 jours</b> consécutifs dans la limite de <b>500 € TTC</b> maximum par Sinistre</p>	<p><u>Pour le transport :</u></p> <p><b>Limité à 1 intervention par période annuelle de garantie.</b></p> <p><u>Pour le stockage :</u></p> <p>Limité à <b>1 intervention</b> par période annuelle de garantie.</p> <p>Hors frais d'assurance des biens stockés.</p> <p><b>Exclusion des objets de valeur et des objets précieux.</b></p>
Nettoyage du Domicile sinistré, du garage et des dépendances	<b>750 € TTC</b> maximum	<b>Limité à 1 intervention par période annuelle de garantie.</b>
Bâchages des toitures du Domicile	<b>750 € TTC</b> maximum	<b>Limité à 1 intervention par Intempérie.</b>
Pompage de l'eau	<b>600 € TTC</b> maximum	La Prestation ne peut être mise en place que lorsque la décrue est effectuée et que l'intervention peut se faire sans intervention des pouvoirs publics (Pompiers). <b>Limité à 1 intervention par Intempérie.</b>
Élagage, abattage et évacuation des arbres	<b>750 € TTC</b> maximum	- Intervention limitée aux arbres situés à l'adresse du Domicile <b>- Sont exclus les arbres qui menacent l'habitation d'un voisin et les arbres situés dans les copropriétés.</b> <b>Limité à 1 intervention par Intempérie.</b>

## C.6 Assistance en cas de Porte bloquée / dysfonctionnement de la serrure, clé perdue/volée, enfermement

Prestation	Prise en charge	Conditions & limites
Intervention d'un serrurier	<b>200 € TTC</b> maximum	<b>Limité à 1 intervention par période annuelle de garantie.</b>

## C.7 Assistance en cas d'invasion de Nuisibles

Prestation	Prise en charge	Conditions & limites
Pré-diagnostic	<b>Prestation rendue par téléphone exclusivement.</b>	<b>Limité à 1 traitement par Nuisible identifié et par période annuelle de garantie.</b>
Diagnostic sur place	Limité à <b>4 interventions</b> (diagnostic inclus) en fonction de la nature du nuisible identifié.	<b>La prestation « Traitement du Nuisible identifié » ne peut être mise en place que lorsque les travaux conseillés ont été réalisés.</b>
Traitement du Nuisible identifié		
Frais de repas	Remboursement des frais : <b>30 € TTC</b> maximum par personne et par jour dans la limite de <b>120 € TTC</b> par jour pour l'ensemble des Bénéficiaires.	- Prestation limitée à la durée de la prestation « Hébergement des Bénéficiaires » mise en œuvre dans le cadre de l' « Assistance en cas d'invasion de nuisibles ». - Remboursement sur présentation de justificatifs originaux.
Remboursement des effets personnels de première nécessité	<b>450 € TTC par Bénéficiaire avec un maximum de 1 800 € TTC par Sinistre.</b>	<b>Destruction des effets vestimentaires et de première nécessité lors du Sinistre.</b>
Hébergement des Bénéficiaires	<b>80 € TTC maximum par nuit et par Bénéficiaire dans la limite de 10 nuits par Bénéficiaire.</b>	Domicile devenu temporairement inhabitable. - Possibilité de fractionner cette prestation pour l'utiliser lors de chaque intervention du Prestataire.
Transfert des Bénéficiaires au domicile d'un Proche	<b>Transport aller-simple 150 € TTC maximum par événement En France uniquement.</b>	<b>Non cumulable avec la prestation « Hébergement des Bénéficiaires » en cas d'Incendie/explosion/fumée, d'Intempérie/Sécheresse, d'Effraction et de Vandalisme.</b>  <b>Destruction des effets vestimentaires et de première nécessité lors du Sinistre.</b>

## C.8 Amélioration de l'habitat

Prestation	Prise en charge	Conditions & limites
Évaluation des travaux	Coût réel de l'intervention organisée par Mondial Assistance ( <b>prise en charge limitée à 1 fois par période annuelle de garantie</b> )	Projet de travaux de réhabilitation, d'amélioration ou d'entretien d'un bien immobilier, hors sinistre. <b>Le coût des éventuels devis et/ou travaux réalisés à l'issue de ces prestations restent à la charge du Bénéficiaire.</b>
Réseau d'artisans	Mise en relation sans prise en charge	
Vérification des devis de travaux du Domicile	<b>Prestation rendue par téléphone exclusivement.</b>	

## D. Définition des prestations

Fragonard Assurances se réserve le droit, préalablement à toute intervention, de vérifier la qualité d'occupant ou de propriétaire du Domicile ainsi que la matérialité de l'événement couvert ouvrant droit aux prestations.

### D.1 Définition des prestations en cas de Fuite d'eau plomberie intérieure et d'Engorgement d'évacuation d'eau

Les prestations décrites ci-dessous sont mises en œuvre **dans la limite des plafonds visés à la Section C.1** en cas de survenance des événements couverts suivants ayant entraîné un Sinistre : Fuite d'eau plomberie intérieure, Engorgements d'évacuations d'eau.

#### Intervention d'un plombier :

Nous organisons et prenons en charge l'intervention d'un plombier.

**Les travaux entrepris à la suite de cette intervention (main d'œuvre et pièces) sont à Votre charge**

#### Pour la plomberie intérieure :

Sont couvertes les installations privatives apparentes de plomberie du Domicile situées après l'arrivée d'eau pour les incidents suivants :

- Les fuites :
    - sur le robinet d'arrêt d'alimentation générale d'eau,
    - sur joint de parcours des canalisations d'alimentation ou d'évacuation d'eau,
    - sur canalisations d'alimentation ou d'évacuation d'eau,
    - sur trop-plein de baignoire, de lavabo et d'évier,
    - sur groupe de sécurité du ballon d'eau chaude,
    - sur joint de sortie de cuvette de WC,
    - sur joint et robinet d'arrêt de chasse d'eau de WC,
    - sur siphon,
    - sur joint et robinet existant de machine à laver (vaisselle ou linge),
    - sur robinet et joint ou té de réglage de radiateurs du chauffage individuel.
  - Les engorgements :
    - des WC, lavabos et éviers,
    - des canalisations d'évacuation.
  - Les dysfonctionnements des mécanismes de WC.
  - Les réparations (**hors débouchages**) sont garanties pour une période de 12 (douze) mois.
- Les travaux entrepris à la suite de cette intervention (main d'œuvre et pièces) sont à Votre charge.

**Remboursement des frais de repas :** Si Votre Domicile est temporairement inaccessible ou inhabitable, nous remboursons les frais de repas, sur présentation de la facture originale.

#### Remboursement des achats d'Effets personnels de première nécessité :

Nous Vous remboursons sur présentation des factures originales, Vos achats d'Effets personnels de première nécessité en remplacement de ceux détruits lors du Sinistre.

#### Hébergement des Bénéficiaires :

Nous prenons en charge Votre Hébergement, y compris les frais de transport jusqu'au lieu d'Hébergement si nécessaire

#### OU

#### Transfert des Bénéficiaires au domicile d'un Proche :

Nous prenons en charge Votre transport aller-simple au domicile d'un Proche.

**Les Prestations « Hébergements des Bénéficiaires » et « Transfert des Bénéficiaires au domicile d'un Proche » sont non cumulables entre elles.**

#### Gardiennage :

Lorsque Vous ne Vous trouvez pas dans Votre Domicile ou que Vous êtes dans l'incapacité de demeurer sur les lieux, nous mobilisons pour Vous du personnel de sécurité qualifié pour réduire le risque d'accès non autorisé à Votre Domicile.

**Remboursement des frais de repas :** Si Votre Domicile est temporairement inaccessible ou inhabitable, nous remboursons les frais de repas, sur présentation de la facture originale.

#### Transport et/ou Stockage de Mobilier :

Nous prenons les dispositions nécessaires pour transporter Vos meubles/effets personnels et/ou en assurer le stockage temporaire si nécessaire à la suite d'un Sinistre.

Un **Véhicule de location** peut être mis à disposition dans le cadre du déménagement.



#### **Nettoyage du Domicile et des Dépendances :**

Nous Vous fournissons un service de nettoyage si nécessaire à la suite du Sinistre. Le délai pour la mise en œuvre de cette prestation est de 72 (soixante-douze) heures ouvrées minimum à compter de la demande.

**En cas de Sécheresse, cette prestation est mise en œuvre uniquement lorsqu'elle a entraîné des dégâts matériels y compris la rupture de canalisation ou chute de revêtement.**

### **D.2 Définition des prestations en cas de Dysfonctionnement de l'installation électrique**

Les prestations décrites ci-dessous sont mises en œuvre **dans la limite des plafonds visés à la Section C.2** en cas de survenance de l'évènement couvert suivant ayant entraîné un Sinistre : Dysfonctionnement de l'installation électrique.

#### **Intervention d'un électricien :**

Nous organisons et prenons en charge l'intervention d'un électricien. Sont couvertes les installations électriques intérieures situées après le compteur d'alimentation en électricité et les points de branchement des appareils en cas de panne ou coupure d'électricité.

**Sont exclus : les appareils alimentés par l'installation électrique, les pannes dues à un problème d'alimentation du fournisseur d'énergie ou une insuffisance de puissance installée, les travaux de mise en conformité de tout ou partie de l'installation électrique, les installations électriques nécessitant le déplacement de machines et de mobiliers lourds à l'aide d'équipements spéciaux ou non accessibles sans travaux de terrassement, de démontage ou de démolition (réseaux enterrés, faux plafonds, cloisons), les travaux de mise en conformité de tout ou partie de l'installation électrique intérieure, en conséquence de modifications apportées à la législation ou aux directives relatives à la santé et à la sécurité, les pannes d'électricité causées ou provoquées par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi n°82-600 du 13 juillet 1982, les conséquences des orages, de la foudre, des tempêtes, du feu ou d'une explosion.**

### **D.3 Définition des prestations en cas de Dysfonctionnement de l'installation de gaz**

Les prestations décrites ci-dessous sont mises en œuvre **dans la limite des plafonds visés à la Section C.3** en cas de survenance de l'évènement couvert suivant ayant entraîné un Sinistre : Dysfonctionnement de l'installation de gaz.

#### **Intervention d'un spécialiste du Gaz :**

Nous organisons et prenons en charge l'intervention d'un spécialiste du gaz. Sont couvertes les alimentations en gaz naturel après compteur.

### **D.4 Définition des prestations en cas de Dysfonctionnement du Chauffage**

Les prestations décrites ci-dessous sont mises en œuvre **dans la limite des plafonds visés à la Section C.4** en cas de survenance de l'évènement couvert suivant ayant entraîné un Sinistre : Dysfonctionnement du Chauffage.

#### **Intervention d'un chauffagiste :**

Nous organiserons l'intervention d'un Prestataire à Votre Domicile.

**Cette prestation ne se substitue pas à un contrat d'entretien.**

**Sont exclus : les problèmes sur les installations et les chaudières à usage collectifs, les pompes, les adoucisseurs, les filtres, les réducteurs de pression, les interventions nécessitant la dépose de la chaudière, les problèmes sur le corps de chauffe des radiateurs, l'entretien ou le dépannage des dispositifs extérieurs à la chaudière (ventilation, régulation, alimentation électrique), les parties de l'installation enterrées et/ou encastrées, les pannes dues à un dommage électrique, les pannes causées ou provoquées par le gel, par l'utilisation d'eau ou de gaz anormalement pollués ou paraffinée, par le fonctionnement de la chaudière en atmosphère anormalement polluée, les pannes causées ou provoquées par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi N° 82600 du 13 juillet 1982.**

### **D.5 Définition des prestations en cas d'Incendie/explosion/fumée, d'Intempéries/Sécheresse, d'Effraction ou de Vandalisme**

Les prestations décrites ci-dessous sont mises en œuvre **dans la limite des plafonds visés à la Section C.5** en cas de survenance d'évènements couverts suivants ayant entraîné un Sinistre : Incendie/explosion/fumée, d'Intempéries/ Sécheresse, Effraction, ou de Vandalisme. **En cas d'inondation, les prestations ci-dessous ne pourront être mises en place que lorsque la décrue est effectuée.**

#### **Retour prématuré au Domicile :**

Si Vous êtes en déplacement à l'Étranger, lors de la survenance du Sinistre et que Votre présence est indispensable pour accomplir les formalités nécessaires, nous organisons Votre transport jusqu'à Votre Domicile.

#### **Remboursement des achats d'Effets personnels de première nécessité :**

Nous Vous remboursons sur présentation des factures originales, Vos achats d'Effets personnels de première nécessité en remplacement de ceux détruits lors du Sinistre.

#### **Hébergement des Bénéficiaires :**

Nous prenons en charge Votre Hébergement, y compris les frais de transport jusqu'au lieu d'Hébergement si nécessaire,

**OU**

#### **Transfert des Bénéficiaires au domicile d'un Proche :**

Nous prenons en charge Votre transport aller-simple au domicile d'un Proche.

**Les Prestations « Hébergements des Bénéficiaires » et « Transfert des Bénéficiaires au domicile d'un Proche » sont non cumulables entre elles.**

#### **Gardiennage :**

Lorsque Vous ne Vous trouvez pas dans Votre Domicile ou que Vous êtes dans l'incapacité de demeurer sur les lieux, nous mobilisons pour Vous du personnel de sécurité qualifié pour réduire le risque d'accès non autorisé à Votre Domicile.

**OU**

#### **Intervention d'un vitrier :**

Pour sécuriser Votre Domicile, Nous organisons et prenons en charge l'intervention d'un vitrier pour sécuriser les issues de Votre Domicile.

**Les travaux entrepris à la suite de cette intervention (main d'œuvre et pièces) sont à Votre charge.**

**OU**

#### **Intervention d'un serrurier :**

Pour sécuriser Votre Domicile, Nous organisons et prenons en charge l'intervention d'un serrurier pour sécuriser les issues de Votre Domicile. **Les travaux entrepris à la suite de cette intervention (main d'œuvre et pièces) sont à Votre charge.**

**Les prestations « Gardiennage », « Intervention d'un vitrier » et « Intervention d'un serrurier » ne sont pas cumulables entre elles.**

#### **Assistance au déménagement :**

Si Votre Domicile est devenu inhabitable, pour faciliter l'emménagement dans un nouveau domicile, Nous organisons et prenons en charge :

- Le déménagement, y compris une aide à la réalisation de l'état des lieux du nouveau logement en France dans un rayon de **50 km** du Domicile et dans les **60 (soixante)** jours qui suivent la déclaration du Sinistre.

Le délai pour la mise en œuvre de cette prestation est de **72 (soixante-douze)** heures ouvrées minimum à compter de la demande.

**L'assurance (responsabilité civile, bris, vol, etc.) pendant le déménagement est à Votre charge.**

Un **Véhicule de location** peut être mis à disposition dans le cadre du déménagement.

#### **Transport et/ou Stockage de Mobilier :**

Nous prenons les dispositions nécessaires pour transporter Vos meubles/effets personnels et/ou en assurer le stockage temporaire si nécessaire à la suite d'un Sinistre.

Un **Véhicule de location** peut être mis à disposition dans le cadre du déménagement.

#### **Nettoyage du Domicile et des Dépendances :**

Nous Vous fournissons un service de nettoyage si nécessaire à la suite du Sinistre. Le délai pour la mise en œuvre de cette prestation est de 72 (soixante-douze) heures ouvrées minimum à compter de la demande.

**En cas de Sécheresse, cette prestation est mise en œuvre uniquement lorsqu'elle a entraîné des dégâts matériels y compris la rupture de canalisation ou chute de revêtement.**

**Bâchage des toitures du Domicile :**

Nous organisons et prenons en charge, l'intervention d'un Prestataire pour procéder au bâchage de la toiture endommagée de Votre Domicile.

**Prestation valable uniquement pour les événements Intempéries et Incendie.**

**En cas de Sécheresse, cette prestation est mise en œuvre uniquement lorsqu'elle a entraîné le mouvement de charpente impliquant la chute de tuile.**

**Pompage de l'eau :**

Nous organisons et prenons en charge, l'intervention d'un Prestataire pour procéder au pompage de l'eau présente dans Votre Domicile suite à la décrue et si l'intervention des pouvoirs publics (Pompiers) n'est pas nécessaire.

**En cas de Sécheresse, cette prestation est mise en œuvre en cas uniquement lorsqu'elle a entraîné la rupture de canalisation.**

**Élagage, abattage et évacuation du bois :**

En cas d'arbre(s) bloquant l'accès à Votre Domicile ou menaçant directement la sécurité de Votre Domicile ou des Dépendances, nous organisons et prenons en charge, l'intervention d'un Prestataire spécialisé dans l'élagage, l'abattage et l'évacuation du bois. Le délai pour la mise en œuvre de cette prestation est de 72 (soixante-douze) heures ouvrées minimum à compter de la demande.

## D.6 Définition des prestations en cas de Porte bloquée/dysfonctionnement de la serrure, clé perdue/volée, enfermement.

Les prestations décrites ci-dessous sont mises en œuvre **dans la limite des plafonds visés à la Section C.6** en cas de survenance de l'évènement couvert suivant ayant entraîné un Sinistre : Porte bloquée, dysfonctionnement de la serrure, clé perdue/volée, enfermement.

**Intervention d'un serrurier :**

Nous organisons et prenons en charge l'intervention d'un serrurier pour ouvrir la porte de Votre Domicile.

**Les travaux entrepris à la suite de cette intervention (main d'œuvre et pièces) sont à Votre charge.**

## D.7 Définition des prestations en cas d'Invasion de Nuisibles.

Les prestations décrites ci-dessous sont mises en œuvre **dans la limite des plafonds visés à la Section C.7** en cas de survenance de l'évènement couvert suivant ayant entraîné un Sinistre : Invasion de Nuisibles.

Les prestations s'appliquent uniquement aux parties intérieures de Votre Domicile, **à l'exclusion de l'extérieur de Votre Domicile** (sauf pour les prestations relatives aux frelons asiatiques, frelons européens et moustiques tigres) **et toute Dépendance, à l'exclusion des états d'insalubrité, des états dus à Votre négligence, des textiles, des sites classés et monuments historiques. Les coûts des devis et des travaux que Vous avez entrepris suite aux conclusions ou recommandations de nos Prestataires sont à Votre charge.**

**Intervention d'un spécialiste des Nuisibles :**

En cas de présence constatée de Nuisibles à votre Domicile, Nous réalisons par téléphone la prestation suivante :

- **Pré-diagnostic** en Vous fournissant les conseils et recommandations sur le traitement du Nuisible identifié.

Lorsque l'aide téléphonique s'avère insuffisante, nous organisons et prenons en charge les prestations suivantes :

- **Diagnostic sur place** par un Prestataire, y compris conseils sur les éventuels travaux à effectuer ;
- **Traitement du Nuisible identifié** par un Prestataire.

La prestation « Traitement du Nuisible identifié par un Prestataire » ne peut être mise en place que lorsque les travaux conseillés ont été réalisés.

Le délai pour la mise en œuvre de ces prestations est de 72 (soixante-douze) heures ouvrées minimum à compter de la demande.

**Remboursement des frais de repas :** Si Votre Domicile est temporairement inaccessible ou inhabitable, nous remboursons les frais de repas, sur présentation de la facture originale.

**Remboursement des achats d'Effets personnels de première nécessité :**

Nous Vous remboursons sur présentation des factures originales, Vos achats d'Effets personnels de première nécessité en remplacement de ceux détruits lors du Sinistre.

**Hébergement des Bénéficiaires :**

Nous prenons en charge Votre Hébergement, y compris les frais de transport jusqu'au lieu d'Hébergement si nécessaire

**OU**

**Transfert des Bénéficiaires au domicile d'un Proche :**

Nous prenons en charge Votre transport aller-simple au domicile d'un Proche.

**Les Prestations « Hébergements des Bénéficiaires » et « Transfert des Bénéficiaires au domicile d'un Proche » sont non cumulables entre elles.**

## D.8 Définition des prestations en cas d'Amélioration de l'habitat

Les prestations décrites ci-dessous sont mises en œuvre **dans la limite des plafonds visés à la Section C.8** et peuvent être délivrées à tout moment, indépendamment de la survenance de tout Sinistre ou évènement au Domicile

Si Vous souhaitez réaliser des travaux, Nous organisons et prenons en charge les prestations ci-après :

**Évaluation des travaux** par un Prestataire qui Vous conseille (bien-fondé des travaux, évaluation financière) et l'aide à élaborer et réaliser son projet.

Cette évaluation fait l'objet d'un rapport écrit qui Vous est adressé dans les 5 (cinq) jours ouvrés qui suivent la visite du bien.

**Mise en relation et l'organisation de rendez-vous** avec des Prestataires (couverture, maçonnerie, électricité, plomberie, chauffage, serrurerie, vitrerie, miroiterie, peinture, menuiserie, etc.).

**Vérification des devis :**

Un avis Vous est communiqué par téléphone dans les 72 (soixante-douze) heures ouvrées suivant la réception de la copie de Votre devis.

Nous pouvons prendre contact avec l'émetteur du devis pour obtenir un complément d'information ou renégocier le devis proposé.

En cas d'échec ou si Vous le souhaitez, Vous serez mis en relation avec un Prestataire qui Vous transmettra un devis contradictoire.

## E. Exclusions générales

**Outre les exclusions prévues dans la Convention d'assistance, sont toujours exclus :**

- **Les pièces nécessitant un remplacement en raison de la fréquence d'utilisation ;**
- **Les conséquences :**
  - o **de la défaillance ou de la déconnexion des services publics et/ou du fournisseur d'énergie interrompant l'approvisionnement en électricité, en eau ou en gaz de Votre Domicile ;**
  - o **d'une contamination provenant d'armes nucléaires, d'agents radioactifs, incapacitants, chimiques type gaz de combats, biologiques infectant, neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales ;**
- **Les dommages :**
  - o **provoqués intentionnellement par Vous et ceux résultant de Votre participation à un crime, un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense ;**
  - o **résultant d'un événement dont Vous avez eu préalablement connaissance avant la souscription du Contrat d'Assurance ;**

- matériels et immatériels, causés par la pollution de l'atmosphère, des eaux ou du sol et/ou la pollution de nature humaine et par toutes les autres atteintes à l'environnement ;
- résultant d'une guerre civile ou d'une guerre étrangère, d'actes terroristes, d'émeutes ou de mouvements populaires ;
- provoqués lors d'une réquisition temporaire de Votre Domicile par les autorités publiques.

## F. Dispositions communes

### F.1 Responsabilité

Fragonard Assurances ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. Vous ou Vos Proches doivent, en cas d'urgence, prendre contact directement et en priorité avec les services locaux de secours d'urgence.

Fragonard Assurances ne sera pas tenue 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, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site internet du Ministère de l'Économie et des Finances : <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales>), mouvements populaires, émeutes, sabotage, terrorisme, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques graves et les événements imprévisibles d'origine naturelle.

Elle s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour Vous venir en aide ;

L'organisation par Vous ou par Votre entourage de l'une des prestations de la Convention d'assistance ne peut donner lieu à remboursement que si Fragonard Assurances a été prévenue et a donné son accord exprès.

Les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que Fragonard Assurances aurait engagés pour organiser la prestation.

La responsabilité de Fragonard Assurances ne concerne que les services qu'elle réalise en exécution de la Convention d'assistance. Elle ne sera pas tenue responsable :

- des actes réalisés par les Prestataires intervenant auprès de Vous en leur propre nom et sous leur propre responsabilité ;
- de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles consécutive à un cas de force majeure.

De même, la responsabilité de Fragonard Assurances ne pourra être recherchée dans le cas d'une utilisation ou interprétation erronée par Vous des renseignements communiqués ou des conseils prodigués par Fragonard Assurances.

### F.2 Prescription

Toute action dérivant de la Convention d'assistance est prescrite par un délai de deux (2) ans à compter de l'événement qui y donne naissance, dans les conditions fixées à l'article L 114-1 du Code des assurances.

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

- Article L114-1 du Code des assurances

« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. 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 L. 125-1, 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 fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;

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

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

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

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

Article L114-2 du Code des assurances

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

- Article L114-3 du Code des assurances

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

Information complémentaire :

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

### F.3 Modalités d'examen des réclamations

Lorsque Vous êtes mécontent du traitement de Votre demande, Votre première démarche doit être d'en informer Votre interlocuteur habituel pour que la nature de Votre insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées.

En cas de désaccord sur les solutions proposées, Vous pouvez adresser une réclamation à l'adresse électronique suivante :

reclamation@votreassistance.fr

(ou envoyer un courrier à l'adresse : AWP FRANCE SAS, Service Réclamations, TSA 70002 – 93488 Saint Ouen Cedex.)

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

Une réponse Vous sera fournie au plus tard dans les deux (2) mois suivant la date de réception de Votre réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont Fragonard Assurances Vous tiendrait informé.

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

La Médiation de l'Assurance  
<http://www.mediation-assurance.org>

LMA  
TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09

Votre demande auprès de la Médiation de l'Assurance doit, le cas échéant, être formulée au plus tard dans le délai d'un (1) an à compter de Votre réclamation écrite auprès Fragonard Assurances. Les entreprises adhérentes de la FFA propose un dispositif permettant aux bénéficiaires et aux tiers de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges. Ce dispositif est défini par la Charte de la Médiation de l'Assurance.

Vous avez toujours la possibilité de mener toutes autres actions légales.

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

### F.4 Compétence juridictionnelle

Fragonard Assurances fait élection de domicile en son siège social : 7, rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen.

Les contestations qui pourraient être élevées contre Fragonard Assurances à l'occasion de la mise en œuvre de la Convention d'assistance sont exclusivement soumises aux tribunaux français compétents et toutes notifications devront être faites par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse indiquée ci-dessus.

### F.5 Protection des données à caractère personnel

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

Fragonard Assurances est le responsable du traitement des données à caractère personnel, recueillies en vue de la passation, la gestion et l'exécution des Contrats d'Assurances.

Ces données sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du contrat et conformément aux dispositions relatives à la prescription. Elles sont destinées aux gestionnaires [des prestations d'assistance] [et/ou des garanties d'assurance] et sont susceptibles d'être communiquées à des sous-traitants, situés hors de l'Union Européenne.

Conformément à la législation et réglementation applicables en matière de protection des données, Vous pouvez exercer son droit d'accès aux données le concernant et les faire rectifier en contactant : informations-personnelles@votreassistance.fr.

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

Pour plus d'informations, il est possible de consulter la Déclaration de confidentialité expliquant notamment comment et pourquoi sont collectées les données personnelles. Sa version la plus récente Vous a été remise lors de la souscription du Contrat d'Assurance.

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

## **F.6 Autorité de contrôle**

Les entreprises qui accordent les prestations de la Convention d'assistance sont soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, sise au 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris CEDEX 09 - [www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr).

## **F.7 Loi applicable – langue utilisée**

La Convention d'assistance est régie par la loi française.  
La langue utilisée pour l'exécution de la Convention d'assistance est le français.



## Déclaration de confidentialité

### La sécurité de vos données personnelles nous importe

**Fragonard Assurances** est une compagnie d'assurance agréée par l'**Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)** proposant des produits et services d'assurance. Protéger votre vie privée est notre priorité absolue. Cette déclaration de confidentialité explique comment nous collectons les données personnelles, quel type de données nous collectons et pourquoi, avec qui nous les partageons et à qui nous les divulguons. Veuillez lire attentivement cette déclaration.

#### 1. Qui est le responsable du traitement des données ?

Le responsable du traitement des données est la personne, physique ou morale, qui contrôle et est responsable de la conservation et de l'utilisation des données personnelles, au format papier ou électronique. **Fragonard Assurances** (« Nous », « Notre ») est responsable du traitement des données, tel que défini par la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données.

#### 2. Quelles données personnelles sont collectées ?

Nous collecterons et traiterons différents types de données personnelles vous concernant, conformément à ce qui suit :

- les données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat et
- toute autre donnée nécessaire à la passation et/ou l'exécution du contrat.

Dans ce cadre, nous pourrions être amenés à collecter et traiter les « données personnelles sensibles » vous concernant.

**⚠ En souscrivant le présent contrat, vous vous engagez à communiquer les informations figurant dans cette déclaration de confidentialité à tout tiers pour lequel toute donnée personnelle pourrait nous être transmise (ex. les autres assurés, les bénéficiaires, les tiers impliqués dans le sinistre, les personnes à prévenir en cas d'urgence, etc.), et vous acceptez de ne pas communiquer ces informations autrement.**

#### 3. Comment vos données personnelles sont-elles collectées et traitées ?

Nous collecterons et traiterons les données personnelles que vous nous transmettez et celles que nous recevons de tiers (comme expliqué plus bas) pour un certain nombre de finalités et sous réserve de votre consentement exprès, à moins que ce dernier ne soit pas exigé par les lois et réglementations applicables, comme indiqué ci-dessous :

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
<ul style="list-style-type: none"><li>• Administration du contrat d'assurance (ex. : traitement des réclamations, les enquêtes et estimations nécessaires à la détermination de l'existence de l'évènement garanti et du montant des indemnités à verser ou le type d'assistance à fournir, etc.)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où nous devons traiter vos données personnelles dans le cadre du traitement de votre réclamation, nous ne solliciterons pas votre consentement exprès.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer votre niveau de satisfaction et de l'améliorer</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Non. Nous avons un intérêt légitime à vous contacter après avoir géré une demande ou après avoir fourni une prestation afin de nous assurer que nous avons exécuté nos obligations contractuelles d'une manière satisfaisante. Toutefois, vous avez le droit de vous y opposer en nous contactant comme cela est expliqué dans la section 9 ci-dessous.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Pour satisfaire à toutes les obligations légales (par exemple, celles qui découlent des lois sur les contrats d'assurance et les activités d'assurance, des règlements sur les</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.</li></ul>

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
obligations fiscales, comptables et administratives)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• À des fins de vérification, pour nous conformer aux obligations légales ou aux procédures internes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non. Nous pouvons traiter vos données dans le cadre d'audits internes ou externes requis soit par la loi, soit par nos procédures internes. Nous ne solliciterons pas votre consentement au titre de ces traitements s'ils sont justifiés en vertu de la réglementation en vigueur ou au titre de notre intérêt légitime. Toutefois, nous nous assurerons que seules les données à caractère personnel strictement nécessaires seront utilisées et qu'elles seront traitées en toute confidentialité. Les audits internes sont généralement réalisés par notre société mère.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si nous réalisons l'une de ces activités de traitement, nous le ferons en anonymisant les données personnelles. En conséquence, les données anonymisées ne sont plus considérées comme des données « à caractère personnel » et votre consentement n'est plus requis.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour la gestion du recouvrement de créances</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non, si le traitement de vos données, même s'il s'agit de catégories sensibles de données à caractère personnel s'avère nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice, que nous pouvons invoquer également au titre de notre intérêt légitime.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Au titre de la prévention et de la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques, y compris, le cas échéant, par exemple, la comparaison entre vos informations et celles figurant sur les précédentes demandes, ou la vérification des systèmes courants de déclaration de sinistre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non. Il est entendu que la détection et la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques constituent un intérêt légitime du Responsable du traitement. Par conséquent, nous sommes en droit de traiter vos données à cette fin sans avoir à recueillir votre consentement.</li> </ul>

Comme mentionné plus haut, pour les finalités énumérées précédemment, nous traiterons les données personnelles vous concernant que nous recevons de notre partenaire commercial **KLIAN**.

Concernant les finalités mentionnées précédemment pour lesquelles nous avons indiqué que votre consentement exprès n'est pas requis ou dans les cas où nous aurions besoin de vos données personnelles dans le cadre de la souscription de votre assurance et/ou de la gestion de votre sinistre, nous traiterons vos données personnelles sur la base de nos intérêts légitimes et/ou conformément à nos obligations légales.

Vos données personnelles seront nécessaires pour tout achat de nos produits et services. Si vous ne souhaitez pas nous fournir ces données, nous ne serons pas en mesure de vous garantir l'accès aux produits et services demandés ou susceptibles de vous intéresser, ou encore de vous proposer des offres adaptées à vos exigences spécifiques.

#### 4. Qui peut accéder à vos données personnelles ?

Nous nous assurerons que vos données personnelles sont traitées dans le respect des finalités indiquées plus haut.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que tiers, responsables du traitement des données :

- organismes du secteur public, autres sociétés de notre groupe, autres assureurs, réassureurs.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que préposés au traitement des données, opérant sous notre responsabilité :

- autres sociétés de notre groupe (dont AWP France SAS), consultants techniques, experts, avocats, experts en sinistres, réparateurs, prestataires, médecins et sociétés de services délégués de nos opérations (réclamations, informatique, services postaux, gestion de documents)

En définitive, nous pourrions être amenés à partager vos données personnelles dans les cas suivants :

- dans les cas envisagés ou réels de réorganisation, fusion, vente, coentreprise, cession, transfert ou autre disposition de tout ou partie de notre activité, de nos actifs ou de nos titres (notamment dans le cadre de procédures en insolvabilité ou autres procédures similaires) ; et
- afin de nous conformer à toute obligation légale, y compris aux obligations résultant des décisions du médiateur dans le cas où vous présenteriez une réclamation concernant l'un de nos produits ou services.

### **5. Où sont traitées vos données personnelles ?**

Vos données personnelles pourront être traitées aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Union Européenne (UE) par les parties spécifiées dans la section 4, toujours sous réserve des restrictions contractuelles relatives à la confidentialité et à la sécurité, conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données. Nous ne divulguons pas vos données personnelles à des parties non autorisées à les traiter.

Chaque transfert de vos données personnelles en vue de leur traitement en dehors de l'UE par une autre société de notre groupe, sera effectué sur la base des règles internes d'entreprise approuvées par l'Autorité de régulation dont dépend notre groupe, établissant des règles adéquates de protection des données personnelles et contraignant juridiquement l'ensemble des sociétés de notre groupe. Lorsque les règles internes d'entreprise ne s'appliquent pas, nous prendrons des mesures afin de garantir que le transfert de vos données personnelles hors UE sera effectué selon le niveau de protection adéquat, au même titre que s'il s'agissait d'un transfert à l'intérieur de l'UE. Vous pouvez prendre connaissance des mesures de protection que nous mettons en œuvre pour ce type de transferts (clauses contractuelles types, par exemple) en nous contactant comme indiqué dans la section 9.

### **6. Quels sont vos droits concernant vos données personnelles ?**

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit :

- d'accéder à vos données personnelles et de connaître leur provenance, les objectifs et finalités du traitement de ces données, les informations concernant le(s) responsable(s) du traitement des données, le(s) préposé(s) au traitement des données et les destinataires des données potentiellement divulguées ;
- de retirer votre consentement à tout moment, dans les cas où celui-ci est requis pour le traitement de vos données personnelles ;
- de mettre à jour ou de rectifier vos données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes ;
- de supprimer vos données personnelles de nos systèmes si leur conservation n'est plus nécessaire dans le cadre des finalités indiquées précédemment ;
- de restreindre le traitement de vos données personnelles dans certaines circonstances, par exemple, si vous avez contesté l'exactitude de vos données personnelles, pendant la période nécessaire à la vérification de leur exactitude par nos services ;
- d'obtenir vos données personnelles au format électronique, pour votre usage personnel ou celui de votre nouvel assureur ; et
- de déposer une plainte auprès de notre société et/ou de l'autorité de protection des données compétente - Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Vous pouvez exercer ces droits en nous contactant comme indiqué à la section 9.

### **7. Comment vous opposer au traitement de vos données personnelles ?**

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles par nos services, ou de solliciter auprès de notre société l'arrêt du traitement desdites données (y compris à des fins de marketing direct). Une fois votre demande transmise, nous ne procéderons plus au traitement de vos données personnelles, à moins que la législation ou la réglementation applicable ne le permette.

Vous pouvez exercer ce droit de la même manière que vos autres droits définis dans la section 6.

### **8. Combien de temps conserverons-nous vos données personnelles ?**

Nous ne conserverons vos données à caractère personnel que pendant la durée nécessaire aux fins indiquées dans la présente

déclaration de confidentialité puis elles seront supprimées ou anonymisées une fois qu'elles ne sont plus nécessaires. Ci-dessous nous vous communiquons quelques-unes des durées de conservation applicables aux finalités indiquées à la section 3 ci-dessus.

- Pour une durée de deux (2) ans à compter de la date de fin du contrat d'assurance
- En cas de sinistre – deux (2) ans à compter du règlement du sinistre.
- En cas de sinistre avec dommages corporels – dix (10) ans à compter du sinistre.
- Pour toute information sur les réclamations – deux (2) ans à compter de la réception de la réclamation.
- Pour toute information sur le contrat – deux (2) ans à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation.

Toutefois, sachez que des obligations ou des événements spécifiques supplémentaires peuvent parfois annuler ou modifier ces durées, tels que des litiges ou des enquêtes réglementaires en cours, qui peuvent remplacer ou suspendre ces durées jusqu'à ce que l'affaire soit close et que le délai applicable d'examen ou d'appel ait expiré. En particulier, les durées de conservation basées sur des prescriptions dans le cadre d'actions en justice peuvent être suspendues puis reprendre par la suite.

#### **9. Comment nous contacter ?**

Pour toute question concernant l'utilisation que nous faisons de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter par e-mail ou par courrier postal :

AWP France SAS  
Département Protection des Données Personnelles  
7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen  
E-mail : [informations-personnelles@votreassistance.fr](mailto:informations-personnelles@votreassistance.fr)

#### **10. À quelle fréquence mettons-nous à jour la présente déclaration de confidentialité ?**

Nous procédons régulièrement à la révision de cette déclaration de confidentialité.