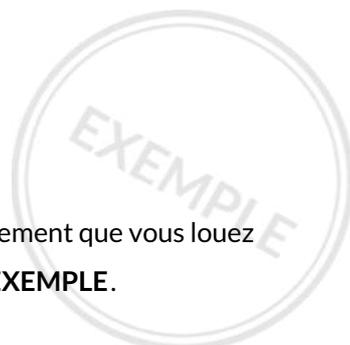


**Hey Camille !
Bienvenue chez
Lemonade.**



Vous allez vous y plaire :)

La Version Pressée



Félicitations ! Ceci est votre Police d'Assurance Multirisques Habitation pour le logement que vous louez au [REDACTED] 75019, Paris, France. Votre numéro de police est le **EXEMPLE**.

Nous voulons nous assurer que vous savez ce que vous recevrez pour votre paiement de **6,08 € par mois**, c'est pourquoi nous avons fait de notre mieux pour que la présente police soit courte et facile à comprendre.

Merci de prendre quelques minutes pour la lire. Si besoin, vous pourrez toujours modifier les garanties et ajouter des objets de valeur.

Qui est couvert(e) ?

La présente police vous couvre, **Camille [REDACTED]**, résidant de façon permanente au [REDACTED] [REDACTED] 75019, Paris, France.

Quand ça ?

La présente police couvre les dommages à vos biens, ainsi que les événements entraînant directement des dommages matériels ou corporels à des tiers, survenant après le **20 juillet 2022 à 00:01**, et tant qu'elle restera en vigueur.

Nous renouvelerons automatiquement votre police sur une base annuelle jusqu'à ce que l'un(e) d'entre nous décide d'y mettre fin.

Contre quoi ?

Nous couvrons vos biens contre l'incendie, la foudre, la fumée, les explosions, le vol, le vandalisme, les tempêtes, la grêle, le poids de la neige, les dommages causés par des véhicules terrestres à moteur ou des aéronefs, et les [dégâts des eaux](#) causés par des fuites, des ruptures de canalisations, des débordements, des canalisations ou appareils à effet d'eau bouchés, ou des infiltrations par votre toit ou par les joints ou carreaux de votre salle de bains.

Nous couvrons également vos biens contre les catastrophes naturelles ou technologiques (par exemple, les inondations, tremblements de terre, catastrophes industrielles) lorsqu'elles sont déclarées comme telles au Journal Officiel, ainsi que les actes de terrorisme.

En plus de vos biens, vous êtes également couvert(e) contre les dommages matériels ou corporels que vous causez accidentellement à d'autres personnes. Il s'agit notamment des dommages au logement que vous louez, et des dommages matériels ou corporels liés à votre vie privée.

Nous vous offrons également une défense juridique si vous causez des dommages matériels ou corporels à autrui, ou si vous souhaitez exercer un recours contre autrui lorsque vous avez vous-même subi des dommages matériels ou corporels.

Que faire en cas d'urgence ?

Nous définissons les urgences comme des événements qui nécessitent une assistance immédiate à la suite d'un incendie, de dégâts des eaux soudains, du fait d'être enfermé(e) à l'extérieur de votre logement et de dommages structurels qui laissent votre logement sans protection.

Une équipe d'intervention d'urgence est disponible 24h/24 et 7j/7, prête à vous aider. Si vous avez une urgence, appelez-nous au : +33 801 840 506.

Où ça ?

Nous vous couvrons à votre domicile. Vous êtes également couvert(e) en dehors de votre domicile lorsque vous voyagez temporairement dans le monde entier (pour autant que votre voyage à l'étranger soit d'une durée inférieure à 3 mois).

Pour combien ?

Si vos affaires sont endommagées ou volées

Notre police prévoit une couverture automatique pour les articles d'une valeur maximale de 5 000 € chacun, jusqu'à un maximum de **10 000 €** par événement. Veuillez prendre un instant pour vérifier que cela est suffisant pour couvrir la valeur totale de vos biens à l'état neuf, tels que vos vêtements, bijoux, appareils photo, ordinateurs portables, téléphones, meubles, et même votre cuisine si vous en êtes propriétaire.

Pour couvrir la valeur totale des articles valant plus de 5 000 € chacun, vous devez les déclarer et les faire approuver. [Contactez-nous](#) pour les ajouter à votre police.

Si votre logement devient inhabitable

Nous vous aiderons en couvrant les frais et dépenses temporaires de relogement jusqu'à **2 000 €** au total pour tous les événements survenus au cours de l'année d'assurance.

Si vous causez accidentellement des dommages matériels ou corporels à un tiers

Nous vous couvrirons jusqu'à **6 000 000 €** au total pour tous les événements survenus au cours de l'année d'assurance.

Si vous avez besoin d'une défense juridique ou faites un recours contre un tiers

Nous couvrirons vos frais de justice jusqu'à **20 000 €** au total pour tous les événements survenus au cours de l'année d'assurance.

Si vous souhaitez augmenter le montant d'une des garanties ci-dessus, [n'hésitez pas à nous contacter](#).

Comment sont évalués vos articles sinistrés ?

Nous offrons un rééquipement à neuf à 100% pour tout objet détruit, endommagé ou volé. Cela signifie que nous vous paierons le coût de la réparation ou du remplacement d'un article (le moins élevé des deux) sur la base du prix d'un article neuf de la même marque et du même modèle, sans aucune déduction. Si le même article n'est plus disponible, nous réglerons une somme suffisante pour l'achat d'un article de type et qualité équivalents. Nous ne réduirons pas le montant de l'indemnisation du simple fait que votre article endommagé était usagé.

Maintenant, plus de détails...



Si vos biens sont endommagés ou volés

Nous couvrons les biens que vous possédez, qui sont normalement conservés chez vous, et qui ont été endommagés ou perdus suite à des événements tels qu'un incendie, une rupture de canalisations, un vol ou un [cambriolage](#).

Nous ne couvrons pas l'argent liquide, les objets qui servent principalement à votre activité professionnelle, ou les objets que vous avez volontairement confiés à quelqu'un d'autre pour qu'il les garde.

La présente police couvre vos biens, dans la limite de **10 000 €** par événement, à raison des dommages causés par un incendie, la foudre, la fumée, une explosion, un vol, un acte de vandalisme, une tempête, la grêle, le poids de la neige, des véhicules terrestres à moteur ou des aéronefs, et les [dégâts des eaux](#) causés par des fuites, des ruptures de canalisations, des débordements, des canalisations ou appareils à effet d'eau bouchés, ou des infiltrations par votre toit ou par les joints ou carreaux de votre salle de bains.

Nous couvrons également vos biens contre les catastrophes naturelles ou technologiques (ex: les inondations, tremblements de terre, catastrophes industrielles) lorsqu'elles sont déclarées comme telles au Journal Officiel, ainsi que les actes de terrorisme.

Notre garantie est limitée à 5 000 € par article. Les articles de valeur supérieure doivent être déclarés et préalablement approuvés par notre équipe pour faire l'objet d'une indemnisation plus importante. Si vous avez des articles d'une valeur supérieure à 5 000 € chacun, veuillez donc nous le faire savoir afin que nous puissions les couvrir intégralement. À ce titre, les objets qu'il est habituel d'acheter par paires ou sous forme d'un ensemble (comme une paire de boucles d'oreilles ou une batterie de jazz), ou qui font partie d'une collection d'objets rares ou uniques, seront considérés comme un seul et même article.

Nous couvrons les frais raisonnables et nécessaires engagés, en cas de sinistre couvert, pour protéger vos affaires (ex: pour le nettoyage, pour déplacer vos affaires pendant les réparations, pour transporter vos affaires dans un lieu de stockage temporaire ou à une nouvelle adresse, pour remplacer les serrures, pour assurer une sécurité temporaire). Si le coût total des dommages dépasse le plafond de couverture que vous avez choisi, ce plafond sera majoré de 10% pour couvrir ces frais supplémentaires.

Nous fournissons également des services d'assistance d'urgence 24h/24 et 7j/7 par l'intermédiaire de notre partenaire, AXA Assistance, pour le logement que vous assurez, et nous couvrons les frais jusqu'à 300 € par événement. Selon le type d'urgence, nous pouvons faire appel à un serrurier, un plombier, un électricien, un vitrier ou un spécialiste du gaz pour régler le problème. Ainsi, si vous perdez votre clé et avez besoin que quelqu'un ouvre votre porte, nous pouvons vous envoyer un serrurier pour vous permettre de rentrer chez vous. Pour plus de détails, consultez les conditions générales d'assistance annexées à la présente police.

Si vous êtes sous-assuré(e) (c'est-à-dire que le montant des garanties que vous avez choisi est inférieur à la valeur totale de vos biens), nous renonçons à notre droit de réduire le montant que nous paierons.

Cependant, nous ne couvrons pas la partie du sinistre excédant le montant des garanties que vous avez choisi.

Ce qui n'est pas couvert

Les dommages résultant d'événements non mentionnés ci-dessus ne sont pas couverts. Par exemple, si vous faites tomber votre téléphone ou si vous renversez de l'eau sur votre ordinateur portable, cela n'est pas couvert.

Le vol est seulement couvert lorsque quelqu'un vole vos affaires en entrant illégalement dans votre logement ou sous menaces de violence. Ainsi, si quelqu'un dérobe votre montre lors de votre pendaison de crémaillère, ou s'empare de votre ordinateur portable à un café, ce n'est pas couvert. Si vous souhaitez ajouter une garantie complète contre le vol, [contactez-nous](#).

Le vol n'est pas couvert lorsqu'il est commis par des personnes assurées par la présente police.

Nous ne couvrons que vos biens matériels. Les biens immatériels comme votre santé, votre réputation, votre identité, vos données, vos pertes de salaire et le respect de votre vie privée ne sont pas couverts.

Nous ne couvrons pas les instruments financiers (y compris les espèces, la cryptomonnaie et les actions), les équipements professionnels tels que votre ordinateur portable de travail, ni les animaux.

Nous ne couvrons pas les biens qu'il est illégal de posséder, ni les armes à feu.

Nous ne couvrons pas les dommages aux véhicules terrestres motorisés soumis à obligation d'assurance ou dont la vitesse maximale est supérieure à 25 km/h (ex: les voitures, motos, trottinettes électriques), ni les voiliers et les bateaux à moteur.

Nous ne couvrons que les objets qui se trouvent normalement chez vous, sur votre balcon/terrasse, dans votre garage, votre abri de jardin, votre cave ou une unité de stockage dans votre immeuble, mais pas dans les parties communes ou non sécurisées. Les biens qui sont habituellement conservés ailleurs, comme dans votre maison de vacances, votre bureau ou un entrepôt, ne sont pas couverts.

Nous ne couvrons que les objets que vous possédez et qui sont en votre possession. Les objets que vous empruntez ou que vous remettez volontairement à quelqu'un d'autre ne sont pas couverts. Donc, si vous avez remis un objet que vous possédez à quelqu'un d'autre, il est sous sa responsabilité et ne sera pas couvert. Par exemple, si vos affaires sont endommagées pendant un transport, un nettoyage à sec, un déménagement réalisé par des déménageurs, la manutention par une compagnie aérienne, pendant un prêt à un ami, ou durant l'utilisation de votre logement par un invité d'Airbnb, nous ne les couvrirons pas.

Nous ne couvrons pas les objets qui sont perdus ou qui disparaissent mystérieusement.

Si le dommage a été causé intentionnellement par vous, ce n'est pas couvert.

Nous ne couvrons pas les dommages résultant d'une négligence manifeste de votre part (ex: ne pas fermer la porte à clé en partant de chez vous, ou ne pas réparer une fuite dont vous avez connaissance) ou d'un mauvais entretien (ex: ne pas nettoyer vos gouttières, ou ne pas couper votre alimentation en eau si vous partez en vacances l'hiver).

Les dommages liés à l'usure normale (ex: les rayures ou les taches), ou qui surviennent progressivement (ex: la moisissure ou la rouille), ne sont pas couverts.

Les dommages causés par la guerre, les troubles civils ou l'énergie nucléaire ne sont pas couverts.

Si votre logement devient inhabitable

Des événements tels que le vol, des actes de vandalisme, un incendie, ou une rupture de canalisations dans votre immeuble peuvent rendre votre logement inhabitable. Si l'une de ces situations se produit, nous vous aiderons en couvrant une partie de l'augmentation temporaire des coûts de votre quotidien.

Nous paierons pour l'augmentation raisonnable de vos dépenses quotidiennes, dans la limite de **2 000 €** au total pour tous les événements survenant au cours de l'année d'assurance, si votre logement devient inhabitable en raison de dommages immobiliers causés par un incendie, la foudre, de la fumée, une explosion, un vol, un acte de vandalisme, une tempête, la grêle, le poids de la neige, des véhicules terrestres à moteur ou des aéronefs, ou un dégât des eaux causé par des fuites, des ruptures de canalisations, des débordements, des canalisations ou appareils à effet d'eau bouchés, ou des infiltrations par votre toit ou par les joints ou carreaux de votre salle de bains.

Vous êtes également couvert(e) si votre logement devient inhabitable en raison de catastrophes naturelles ou technologiques (ex: inondations, tremblements de terre, catastrophes industrielles) lorsqu'elles sont déclarées comme telles au Journal Officiel, ainsi que contre les actes de terrorisme.

Cette limite comprend les frais de logement en meublé ou à l'hôtel, ainsi que l'augmentation d'autres dépenses telles que les dépenses d'alimentation ou d'achat de produits de première nécessité, tant que votre logement reste inhabitable.

Ce qui n'est pas couvert

Tous autres événements que ceux mentionnés ci-dessus qui pourraient rendre votre logement inhabitable, tels que des voisins bruyants, un chauffage défectueux ou une panne d'électricité, ne sont pas couverts.

Nous ne paierons pour une augmentation temporaire de vos dépenses quotidiennes que si le sinistre est effectivement couvert par la présente police. En d'autres termes, dans le cas où il s'agirait d'un sinistre pour lequel notre couverture ne serait pas due au titre de vos autres biens ou de votre responsabilité, nous ne serions pas non plus tenus de couvrir ces dépenses supplémentaires.

Si vous causez accidentellement des dommages matériels ou corporels à un tiers

La présente police vous protège si vous êtes responsable de dommages causés au logement que vous louez, ou de dommages matériels ou corporels que vous avez causés liés à votre vie privée.

Nous paierons les réclamations pour votre compte jusqu'à **6 000 000 €** au total pour tous les événements survenus au cours de l'année d'assurance. Une série d'événements liés à un même fait dommageable sera traitée comme un seul événement survenant au même moment que le premier de ces événements.

Nous couvrons les dommages au logement que vous louez (y compris le mobilier loué), s'ils sont causés par un incendie, une explosion ou un dégât des eaux. Cela inclut les dommages causés aux voisins ou aux tiers.

Nous couvrons également les dommages causés à une maison de vacances que vous louez pour moins de 3 mois (y compris le mobilier loué), s'ils sont causés par un incendie, une explosion ou un dégât des eaux. Cela inclut les dommages causés aux voisins ou aux tiers.

Nous couvrons également les dommages matériels ou corporels que vous causez à d'autres personnes dans le cadre des risques de votre vie privée.

Nous pouvons instruire la réclamation, la régler ou la contester en votre nom, selon ce que nous jugeons le mieux. **Vous ne pouvez pas régler à l'amiable la réclamation sans notre accord écrit préalable.**

Nous offrons une valeur de remplacement dépréciée pour les dommages matériels que vous causez à quelqu'un d'autre. Cela signifie que nous paierons le coût de réparation ou de remplacement de l'article (le plus bas des deux) en tenant compte du fait qu'il a été utilisé, à moins qu'une indemnisation plus élevée ne soit due en application des principes légaux de la responsabilité.

Ce qui n'est pas couvert

Nous ne couvrons les réclamations que pour autant qu'elles concernent des préjudices matériels ou corporels.

Ainsi, si le préjudice allégué est le stress, l'anxiété, l'atteinte à la réputation, la perte de données ou un préjudice purement pécuniaire, ce n'est pas couvert

Nous ne couvrons pas les dommages causés par des véhicules terrestres motorisés soumis à l'obligation d'assurance ou dont la vitesse maximale est supérieure à 25 km/h (ex: les voitures, motos, trottinettes électriques).

Nous ne couvrons pas les dommages causés par des voiliers d'une longueur supérieure à 6 mètres, ni par des bateaux équipés d'un moteur de plus de 4 CV.

Les dommages causés par l'utilisation de drones ou d'autres appareils aériens ne sont pas couverts.

Nous ne couvrons pas les dommages matériels ou corporels liés à une activité sportive, lorsqu'un club ou une association est tenu de fournir une assurance pour les participants.

Nous ne couvrons pas les dommages causés par des armes à feu.

Nous couvrons uniquement votre responsabilité civile au titre de votre vie privée. Ainsi, si vous sous-louez votre maison, si vous avez des activités syndicales ou associatives ou d'autres activités publiques, ou si vous exercez une activité professionnelle, ces activités ne seront pas couvertes. Nous faisons une exception pour le baby-sitting ou les cours particuliers, les stages ou tout autre travail rémunéré dans le cadre de vos études.

Nous ne couvrons pas les dommages que vous causez au logement ou à la maison de vacances que vous louez (y compris le mobilier loué), s'ils sont causés par des événements autres qu'un incendie, une explosion ou un dégât des eaux (comme les sols éraflés, ou si vous avez accidentellement fait un trou dans le mur). Nous ne couvrons pas non plus les dommages causés à d'autres biens que vous louez.

Nous ne couvrons pas les dommages causés par des chiens considérés comme dangereux (catégorie 1 ou 2 de la réglementation sur les chiens dangereux, tels que les Pitbulls ou les Rottweilers), les chevaux, le bétail ou les animaux sauvages qui vous appartiennent ou dont vous avez la charge.

Nous ne couvrons pas les dommages causés intentionnellement, ou résultant d'une infraction pénale ou administrative délibérée.

Nous ne couvrons pas les amendes pénales ou civiles.

Les dommages causés aux objets que vous empruntez ou qui vous sont confiés ne sont pas couverts.

Nous ne couvrons pas les dommages matériels ou corporels que vous causez aux autres personnes assurées par la présente police.

Nous ne couvrons pas les dommages matériels ou corporels résultant de l'exposition à des substances dangereuses ou à des lubrifiants (ex: l'amiante, les carburants, l'huile), ou de la transmission d'une maladie quelconque.

Nous ne couvrons pas les dommages liés au harcèlement, au harcèlement sexuel ou à la discrimination.

Vous êtes uniquement couvert(e) si la réclamation repose valablement sur la mise en cause de votre responsabilité civile délictuelle ou quasi-délictuelle. Ainsi, si vous avez accepté de verser une indemnisation alors que vous n'êtes pas responsable, ou que votre responsabilité est mise en cause à raison de l'inexécution ou de la mauvaise exécution d'un contrat, cela ne sera pas couvert.

Si vous avez besoin d'une défense juridique ou d'exercer un recours contre un tiers

Nous vous défendrons si vous causez accidentellement des dommages matériels ou corporels à un tiers, ou nous engagerons des poursuites judiciaires si vous avez subi des dommages matériels ou corporels à la suite d'un événement couvert par la présente police.

Si nécessaire, nous pourrons assurer votre défense ou exercer un recours contre d'autres personnes et prendrons en charge vos frais de justice jusqu'à **20 000 € TTC** au total pour tous les litiges survenant au cours de l'année d'assurance.

Selon le type de frais juridiques, il y a un montant maximum pour les sommes que nous payons. Pour les frais relatifs, aux référés et requêtes, aux tribunaux de police, aux transactions amiables menées à leur terme et à l'assistance à expertises, nous paierons jusqu'à **500 € TTC** par événement et par procédure. Pour les frais relatifs aux procédures au fond devant les tribunaux judiciaires, tribunaux administratifs et les cours d'appel, nous paierons jusqu'à **1 000 € TTC** par événement et par procédure. Et pour les frais relatifs aux procédures devant la Cour de Cassation et le Conseil d'État, nous paierons jusqu'à **2 000 € TTC** par procédure.

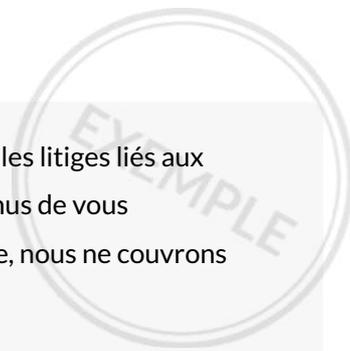
Vous conservez le droit de choisir librement un avocat et de faire appel à un arbitre désigné conjointement en cas de désaccord.

Ce qui n'est pas couvert

Nous n'assurons la défense et les recours, et ne payons les frais de justice, que pour les litiges liés aux sinistres couverts par la présente police. Par conséquent, si nous ne sommes pas tenus de vous indemniser pour vos biens ou de payer des dommages et intérêts pour votre compte, nous ne couvrons pas non plus les frais de justice.

Nous ne couvrons pas les amendes ou les pénalités de retard.

Nous n'exercerons pas de recours contre des tiers si le dommage que vous avez subi est inférieur à la franchise que vous avez choisie.



Bon, c'est l'heure d'un petit café.



.....et nous sommes de retour.



Votre participation s'il vous arrive quelque chose

Alias votre "franchise". Elle est actuellement fixée à 150 € par événement.

La franchise est un montant qui correspond à votre participation aux dommages potentiels. On l'appelle une franchise, parce qu'elle est déduite du montant de votre demande d'indemnisation.

Par exemple, si vous avez un sinistre qui est couvert et s'élève à 7 000 €, nous vous verserons 6 850 € (après déduction de la franchise de 150 €). Cela signifie également qu'il est inutile de faire une déclaration de sinistre pour un montant inférieur à 150 €.

Opter pour une franchise plus élevée signifie que vous conservez une plus grande part de risques, c'est donc souvent un moyen de réduire votre cotisation mensuelle. Vous pouvez augmenter ou diminuer votre franchise. C'est vous qui décidez.

Il existe des cas particuliers où la franchise que vous avez choisie ne s'applique pas. Pour les dommages causés par une catastrophe naturelle, la franchise est fixée par la réglementation (actuellement 380 € par événement dans la plupart des cas) et nous appliquerons cette franchise au taux en vigueur à la date de l'événement. Et pour les dépenses liées aux services d'assistance d'urgence ou aux frais de justice, aucune franchise ne s'applique.

Vos obligations s'il vous arrive quelque chose

Vous êtes tenu(e) de prendre des mesures immédiates pour minimiser les dommages, nous informer, et nous aider dans nos investigations.

Et plus précisément...

Avertissez-nous immédiatement de tout dommage, sinistre ou réclamation.

Alertez les autorités compétentes (ex: la police, les pompiers, les services médicaux d'urgence) ou les autres personnes en mesure de pouvoir vous aider (ex: le propriétaire, le syndic de l'immeuble).

Prenez toutes mesures raisonnables pour éviter ou minimiser les dommages (ex: mettez les biens ou les personnes hors de danger, essayez d'éteindre l'incendie, appelez un plombier pour éviter des dommages permanents). Vous pouvez inclure dans votre demande d'indemnisation tous les frais correspondants que vous jugez avoir engagés de manière raisonnable et nécessaire.

Prenez toutes mesures raisonnables pour obtenir réparation de votre sinistre. S'il existe une autre assurance susceptible de couvrir les dommages, vous devez nous en informer et nous fournir les détails que nous vous demanderons. **Dans la mesure où le sinistre est déjà indemnisé par ailleurs, aucune couverture n'est prévue.**

Fournissez-nous dès que possible les informations et les documents que nous vous demanderons (ex: les coordonnées des parties susceptibles d'être impliquées, des justificatifs de propriété).

Nous pouvons vous demander de fournir des justificatifs ou des procès-verbaux à l'appui de votre demande d'indemnisation. Nous pouvons également vous demander de prendre toute autre mesure raisonnable nous permettant d'être assurés d'avoir une vision complète et fidèle du sinistre et de ses circonstances.

Si vous finissez par récupérer vos affaires (ex: elles ont été volées et vous les récupérez), vous acceptez de restituer l'argent que nous vous avons versé pour cette perte.

Ceci est important ...

Si, à quelque moment que ce soit, vous ne fournissez pas des informations complètes et sincères, notamment avant la souscription de la police ou à la suite d'un sinistre, ou si vous ne respectez pas les obligations mise à votre charge par la présente police, nous pourrons réduire ou même refuser complètement la couverture dans les conditions prévues par la loi.

Nous pourrons également le signaler aux autorités.

Quelques aspects techniques et c'est fini !



Résiliation

Nos polices se renouvellent automatiquement sur une base annuelle. Votre police restera en vigueur jusqu'à ce que vous ou nous la résiliions.

Vous êtes libre de [résilier votre police](#) à tout moment, et nous vous rembourserons la partie de vos paiements correspondant à la période qui n'aura pas couru. Veuillez également noter que la résiliation ne prendra effet qu'à la date pour laquelle vous nous avez demandé de résilier la police, et pas avant.

Si nous décidons de résilier votre police, nous vous en informerons à [\[redacted\]@gmail.com](#) et par courrier électronique recommandé. Nous vous donnerons un préavis d'au moins 10 jours en cas de fausse déclaration avérée, d'un mois si nous résiliions après un sinistre ou à raison d'une modification de risque, ou de deux mois pour le non-renouvellement de la police à la fin de l'une de ses périodes annuelles.

Si vous n'effectuez pas le tout premier paiement, votre police n'entrera pas en vigueur et ne prendra pas effet tant que ce paiement n'aura pas été effectué et que nous ne l'aurons pas reçu.

En cas de défauts de paiements ultérieurs, nous vous enverrons un rappel à l'adresse e-mail que vous avez fournie. Nous vous enverrons également un avis par courrier électronique recommandé au plus tôt 10 jours après la date d'échéance du paiement vous informant que votre couverture sera, faute de paiement, automatiquement suspendue 30 jours plus tard. Si nous n'avons toujours pas reçu le paiement intégral dans les 10 jours suivant la suspension de votre couverture, votre police sera automatiquement résiliée, conformément aux dispositions légales.

Les délais d'indemnisation

Notre objectif est que la majorité des demandes simples soient payées presque instantanément une fois que vous avez envoyé votre déclaration de sinistre sur l'app Lemonade. Dans certains cas, nous devons procéder à une instruction complète de l'incident pour approuver la demande d'indemnisation et parvenir à un accord avec vous. Nous effectuerons alors le paiement dans les 10 jours suivant un tel accord ou une décision judiciaire.

Lorsque quelqu'un d'autre a causé votre dommage

Au titre des indemnisations réalisées dans le cadre de la présente police, nous poursuivrons la partie responsable afin de récupérer ce que nous pouvons, dans la mesure où nous y sommes légalement autorisés.

Si vous êtes remboursé par quelqu'un d'autre, comme l'émetteur de votre carte de crédit, un ami ou votre propriétaire, vous acceptez de restituer l'argent que nous vous avons versé pour la perte correspondante. Être indemnisé deux fois pour un même sinistre n'est pas autorisé !

Déménagement à une nouvelle adresse

Si l'une des informations que vous nous avez fournies a changé, vous devez nous le faire savoir.

Si vous étiez précédemment assuré(e) chez nous, vous continuerez à être couvert(e) à votre ancienne adresse, sans frais supplémentaires, pendant un mois suivant le début de votre déménagement, pour autant que cette ancienne adresse se trouve en France.

Si vous déménagez de votre adresse actuelle, vous devrez résilier la présente police et en souscrire une nouvelle pour votre nouvelle adresse. Vous continuerez à être couvert(e) à votre adresse actuelle pendant un mois suivant le début de votre déménagement. Au bout d'un mois, la présente police prendra automatiquement fin.

Informations sur vos paiements et votre contrat

Votre paiement de **6,08 € par mois** correspond à une prime annuelle de **78,90 €**, qui inclut **15,13 €** de taxes. Votre premier versement de **11,98 €** comprend la contribution obligatoire de 5,90 € au Fonds de garantie des victimes des actes de terrorisme et autres infractions. Cette contribution obligatoire sera ajoutée à votre premier paiement lors de chaque renouvellement annuel.

Votre contrat d'assurance est constitué de la présente police et des documents juridiques complémentaires qui y sont joints.

C'est tout !

Bravo à vous, vous venez de devenir un(e) spécialiste de votre police d'assurance ! Dites-le à vos parents, vantez-vous dans les soirées, mettez-le sur votre CV... parce que, soyons francs, les gens seront impressionnés.

Et bien sûr, n'hésitez pas à nous contacter si quelque chose n'est pas clair, ou si vous avez besoin d'une couverture plus importante que celle prévue par la présente police.

Nous vous souhaitons une excellente année - et si vous rencontrez des problèmes en cours de route, nous ferons de notre mieux pour les résoudre.

Cordialement,

Daniel Schreiber et Shai Wininger

Fondateurs

Lemonade Insurance N.V.

Représentée par

Lemonade Agency B.V.

Korte Leidsedwardsstraat 12-16, 1017 RC

Amsterdam

Pays-Bas

Lemonade.com/fr

contact@lemonade.com

Nous sommes
légalement tenus de partager
avec vous les informations
suivantes. C'est parti.

SOMMAIRE

- I - Déclarations sur la base desquelles la proposition d'assurance est établie
- II - Informations précontractuelles sur le produit d'assurance
- III - Annexe à la police d'assurance

I

**Déclarations sur la base
desquelles la proposition
d'assurance est établie**

AVANT-PROPOS

Pour nous permettre (le terme « nous » désignant Lemonade Insurance N.V. représentée par son agent agréé Lemonade Agency B.V) de vous faire une offre d'assurance, vous nous avez fourni, à notre demande, diverses informations sur votre risque personnel (par exemple, sur les personnes vivant avec vous ou sur l'adresse et la superficie de votre logement).

Vous trouverez ci-après un document formalisant nos conseils concernant la proposition d'assurance que nous vous avons faite, dans lequel nous avons récapitulé toutes les questions que nous vous avons posées et les réponses que vous y avez apportées.

Nous vous invitons à vérifier que les informations que vous nous avez fournies et les déclarations que vous avez faites, telles qu'elles figurent dans ce document de formalisation de notre conseil, sont exactes.

Vous avez la possibilité de confirmer l'exactitude desdites informations dans le cadre du parcours de conclusion en ligne de votre contrat d'assurance sur notre application ou sur notre site Web. Si les informations ne sont pas exactes, vous pouvez, au cours de ce parcours, les corriger à tout moment en utilisant le bouton « retour » ou le bouton « stylo » sur les pages correspondantes de notre application ou de notre site Web.

Veillez noter que si vous faites des déclarations inexactes ou incomplètes, votre couverture d'assurance peut s'en trouver compromise. Pour plus de détails sur les conséquences d'un non-respect de vos obligations déclaratives, veuillez consulter les informations ci-dessous sur vos obligations de déclaration précontractuelles.

Information sur les obligations de déclaration précontractuelles

Notre accord pour vous fournir une couverture d'assurance est fondé sur le postulat que vous avez répondu de manière sincère et complète à toutes les questions que nous vous avons posées par écrit avant la conclusion du contrat (obligations de déclaration précontractuelles).

Veillez noter que votre couverture d'assurance peut être compromise si vous nous communiquez des informations inexactes ou incomplètes, y compris concernant des faits ou circonstances auxquels vous n'attacheriez que peu d'importance. Pour de plus amples informations sur ce qui peut constituer une violation de vos obligations déclaratives, veuillez prendre connaissance des informations ci-dessous.

Quelles sont mes obligations de déclaration précontractuelles ?

Lors de la soumission de votre demande d'assurance, vous avez l'obligation de répondre de manière sincère et complète à toutes les questions que nous vous posons et de nous informer de tous faits ou circonstances qui pourrait influencer notre appréciation du risque et notre décision de vous assurer ou non. Vous devez également répondre de manière précise et honnête à toutes les questions complémentaires que nous pourrions vous poser par écrit après la soumission de votre demande d'assurance mais avant notre acceptation de celle-ci pour nous permettre d'apprécier l'étendue exacte des risques à couvrir.

Dans le cadre du processus de conclusion en ligne de votre contrat d'assurance sur l'application Lemonade ou sur le site Lemonade, nous vous fournirons, sous forme de document PDF, un récapitulatif de toutes les questions que nous vous avons posées pour les besoins de l'instruction de votre demande d'assurance et des réponses que vous y avez apportées et dont vous devrez nous certifier l'exactitude. Vous devrez impérativement vérifier, avant d'accepter la conclusion du contrat, que nous avons correctement et fidèlement reproduit toutes vos réponses.

Quelles peuvent être les conséquences d'une méconnaissance de vos obligations de déclaration précontractuelles ?

1. Fausse déclaration intentionnelle

Conformément aux dispositions de l'article L. 113-8 du Code des assurances, une fausse déclaration intentionnelle (y compris l'absence intentionnelle de réponse à une demande d'information) entraîne la nullité pure et simple de l'assurance, y compris si elle n'a eu aucune incidence sur un éventuel sinistre ultérieur.

En un tel cas, la couverture n'est donc pas due mais l'assureur est néanmoins en droit de conserver à titre de dommages-intérêts toutes les primes versées avant que la nullité ne soit constatée.

Cette nullité ne trouve toutefois pas à s'appliquer en cas de fausse déclaration qui ne changerait pas l'objet du risque ou ne diminuerait pas l'appréciation du risque par l'assureur.

2. Fausse déclaration sans mauvaise foi

Conformément aux dispositions de l'article L. 113-9 du Code des assurances, une fausse déclaration faite sans mauvaise foi autorise l'assureur, si elle est constatée avant tout sinistre, soit à maintenir l'assurance moyennant une augmentation de prime acceptée par l'assuré, soit à résilier le contrat dix jours après notification adressée à l'assuré par lettre recommandée moyennant la restitution de la portion des primes déjà payées correspondant à la période où l'assurance a cessé de s'appliquer.

Si la fausse déclaration est constatée après un sinistre, l'indemnité est réduite en proportion du taux des primes payées par rapport au taux des primes qui auraient été dues si le risque avait été complètement et exactement déclaré.

Formalisation du conseil

Date du conseil 19/07/2022

Informations sur vos données personnelles

Camille Roussel, né(e) le 01/04/1992

Besoins exprimés fondant le conseil

Vous souhaitez assurer la protection du logement dont vous êtes locataire et des affaires qui s'y trouvent ainsi que la couverture du risque de mise en cause de votre responsabilité civile et de celle des personnes vivant avec vous dans ledit logement dans le cadre de votre vie privée (c'est-à-dire en dehors de toute activité professionnelle ou publique).

Sur notre site web et via notre application Lemonade, nous offrons une assurance multirisques habitation incluant la couverture de la responsabilité civile locative et vie privée, que nous vous avons donc proposée sur la base des informations que vous nous avez communiquées dans le cadre de notre processus d'offre d'assurance en ligne. Nous ne proposons pas d'autres produits d'assurance à l'heure actuelle et ne fournissons aucun service de recommandation personnalisé impliquant une quelconque forme de conseil sur d'autres contrats d'assurance.

Informations sur votre risque personnel

Adresse du logement à assurer : [REDACTED] 75019, Paris, France

Type de logement : appartement

Superficie 29m²

Dispositifs de protection :

Système d'alarme : Non

Caméras de sécurité : Non

Nombre de déclarations de sinistres au cours des trois dernières années (avant l'entrée en vigueur de la police) : Non

Vous avez choisi les montants de garantie suivants :

Dommages à vos biens mobiliers : 10 000 €

Nous vous avons informé que pour être correctement protégé, vous devrez choisir ce montant à un niveau tel qu'il couvre la valeur de toutes vos affaires et de celles des personnes coassurées.

Augmentation temporaire du coût de la vie : 2 000 €

Bris de glace : non ajouté

Responsabilité civile (y compris risques locatifs) : 6 000 000 €

Défense et recours : 20 000 €

Nous vous avons informé que le vol n'est assuré que s'il s'agit d'un cambriolage ou d'un vol sous menaces de violence dans le logement assuré. Vous pouvez ajouter la couverture « Garantie complète contre le vol » qui couvre le vol simple, y compris hors de votre domicile (pour autant que vous ayez pris les précautions raisonnables pour protéger vos affaires et que le vol n'ait pas été commis par l'une des autres personnes assurées) :

Option garantie complète contre le vol : non ajouté

Nous vous avons informé de l'importance de l'auto-assurance que vous pouvez définir vous-même au travers de votre franchise (une franchise plus élevée signifie que vous prenez plus de risques, mais que votre cotisation mensuelle est moins importante). Vous avez choisi le montant de franchise suivant :

150 € par sinistre

Vous souhaitez que votre couverture d'assurance débute le 20 juillet 2022.

19 juillet 2022 15:32

Lemonade Agency B.V.

II

Informations Précontractuelles

Assurance Multirisques Habitation

Document d'information sur le produit d'assurance

Assureur : Lemonade Insurance N.V., entreprise d'assurance immatriculée et agréée aux Pays-Bas

Produit : Multirisques Habitation Locataires Lemonade

Ce document d'information présente un résumé des principales garanties et exclusions du contrat. Il ne prend pas en compte les besoins et demandes spécifiques. Vous trouverez l'information complète sur ce produit dans la documentation précontractuelle et contractuelle.

De quel type d'assurance s'agit-il ?

Ce contrat est destiné à protéger les biens se trouvant dans les locaux d'habitation occupés en qualité de locataire et à couvrir la responsabilité civile, y compris au titre des risques locatifs.



Qu'est-ce qui est assuré ?

Les dommages à vos biens dans le logement assuré causés par :

- ✓ Incendie, fumée, explosion
- ✓ Vol avec effraction ou menaces de violence, vandalisme
- ✓ Tempête, grêle, poids de la neige
- ✓ Dégâts des eaux dus à fuites, débordements, ruptures de canalisations, canalisations ou appareils à effet d'eau bouchés, infiltrations par le toit ou les joints ou carreaux de salle de bains
- ✓ Augmentation temporaire des coûts de la vie en cas de logement inhabitable
- ✓ Véhicules terrestres à moteurs ou aéronefs
- ✓ Catastrophe naturelle ou technologique et actes de terrorisme

La responsabilité civile

- ✓ Dommages au logement loué par incendie, explosion ou dégât des eaux (y compris dommages aux voisins ou aux tiers et étendu aux locations de vacance de moins de 3 mois)
- ✓ Dommages matériels ou corporels causés aux tiers dans le cadre de la vie privée

Défense et recours

- ✓ Pour les réclamations ou préjudices résultant d'un événement accidentel garanti

Assistance 24/24 et 7/7

- ✓ Dépannage serrurerie, plomberie, électricité, vitrerie, gaz dans la limite de 300 € par intervention

Garanties optionnelles

Bris de glace – Garantie complète contre le vol

Les plafonds de prise en charge peuvent varier selon le niveau de garanties choisi

Les garanties précédées d'une coche ✓ sont systématiquement prévues au contrat.



Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ Les biens immatériels (santé, données, réputation) et les instruments financiers (espèces, actions, cryptomonnaie)
- ✗ Les animaux
- ✗ Les biens professionnels
- ✗ Les biens empruntés, prêtés ou confiés à des tiers
- ✗ Les armes à feu et les biens qu'il est illégal de posséder
- ✗ Les dommages aux véhicules terrestres motorisés soumis à obligation d'assurance ou dont la vitesse maximale est supérieure à 25 km/h, aux voiliers ou aux bateaux à moteur
- ✗ La responsabilité civile professionnelle ou contractuelle



Y a-t-il des exclusions à la couverture ?

LES PRINCIPALES EXCLUSIONS :

- ! Les faits intentionnels
- ! Les biens qui se trouvent ailleurs que dans le logement assuré ou une unité de stockage sécurisée de l'immeuble
- ! Les vols commis par les autres coassurés
- ! Les dommages dus à une négligence manifeste ou un mauvais entretien
- ! Les dommages liés à l'usure normale
- ! La guerre ou les troubles civils
- ! Les dommages causés par l'énergie nucléaire
- ! Les responsabilités liées à l'utilisation de véhicules terrestres motorisés soumis à obligation d'assurance ou dont la vitesse maximale est supérieure à 25 km/h, de voiliers de plus de 6 m ou de bateaux équipés d'un moteur de plus de 4 CV
- ! Les dommages causés par l'utilisation de drones ou autres appareils aériens
- ! Les dommages causés par les chiens dangereux, les chevaux, le bétail ou des animaux sauvage
- ! Les dommages causés par les armes à feu
- ! Les dommages résultant de l'exposition à des substances dangereuses ou à des lubrifiants
- ! Le harcèlement ou la discrimination
- ! Les infractions pénales ou administratives et les amendes pénales ou civiles
- ! Les dommages causés aux autres coassurés

LES PRINCIPALES RESTRICTIONS :

- ! Les biens mobiliers assurés ne sont couverts qu'à hauteur d'un montant maximum de 5 000 € par article. Pour que les objets d'une valeur supérieure puissent effectivement être couverts au-delà de ce montant, il faut qu'ils fassent l'objet d'une déclaration spécifique préalable et d'un accord de l'assureur
- ! En cas de dommages subis par ses biens ou causés à un tiers, l'assuré conserve à sa charge une somme, la franchise, dont le montant est choisi par lui lors de la souscription du contrat
- ! La garantie défense et recours ne trouve à jouer que pour les seuls sinistres effectivement garantis en application de la police
- ! La garantie recours ne trouve pas à jouer pour les réclamations dont le montant est inférieur à celui de la franchise

La liste des exclusions n'est pas exhaustive, se référer aux termes et conditions de la police.



Où suis-je couvert ?

✓ Cette police d'assurance couvre les dommages causés à vos biens dans votre logement en France, hors de votre domicile et dans le monde entier. Pour les dommages aux biens, nous couvrons les affaires qui se trouvent dans le logement assuré (y compris balcons, terrasses, garages, hangars ou lieux de stockage sécurisés dans l'immeuble). Les biens que vous conservez habituellement chez vous sont également assurés lorsque vous les emportez temporairement en voyage n'importe où dans le monde (pour autant que votre voyage dure moins de 3 mois !).

✓ Pour la responsabilité civile, vous êtes assurés dans le monde entier pour autant, en cas de séjour hors de France, que votre voyage dure moins de 3 mois.



Quelles sont mes obligations ?

A la souscription du contrat : Répondre exactement aux questions posées par l'assureur et son distributeur, fournir les pièces demandées et régler la prime prévue par le contrat.

En cours de contrat : Déclarer tout changement modifiant les déclarations faites à la souscription et payer la cotisation mensuelle.

En cas de sinistre : Déclarer tout sinistre dans les délais prévus par le contrat et joindre les pièces nécessaires à l'appréciation du sinistre telles que demandées par l'assureur ou son agent. Informer des garanties éventuellement souscrites pour les mêmes risques en tout ou partie auprès d'autres assureurs, et de tout remboursement que vous pourriez recevoir au titre d'un sinistre.



Quand et comment effectuer les paiements ?

Vous payez votre cotisation mensuellement à l'avance. Le paiement de vos cotisations se fait par carte de crédit ou carte de débit, selon le choix fait par vous lors de la souscription de la police.



Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

Votre couverture d'assurance commence à la date indiquée dans votre police. Elle est conclue pour une durée d'un an prenant fin à la date anniversaire de sa prise d'effet et est renouvelée automatiquement pour des durées successives d'un an.

Vous pouvez résilier votre police à tout moment et sans préavis.

En cas de déménagement, vous restez couvert à votre ancienne adresse pendant une durée d'un mois suivant le début de votre déménagement, une nouvelle police devant être conclue pour votre nouvelle adresse et pour le maintien de votre couverture responsabilité civile après l'expiration du délai d'un mois susvisé.

Informations sur la proposition d'assurance

A. Informations sur l'assureur

Votre assureur, et donc votre cocontractant, est Lemonade Insurance N.V., société d'assurance établie aux Pays-Bas sous la forme juridique d'une société anonyme de droit néerlandais (N.V. signifie *naamloze vennootschap*), immatriculée au registre du commerce de la chambre de commerce néerlandaise (*Kamer van Koophandel*) sous le n° 73227420.

Lemonade Insurance N.V n'a pas de succursale ou établissement en France et opère depuis son siège social dont l'adresse est Korte Leidsedwardsstraat 12-16, 1017 RC Amsterdam, Pays-Bas.

En tant que société d'assurance agréée aux Pays-Bas, Lemonade Insurance N.V est soumise au contrôle de la Banque Centrale des Pays-Bas, De Nederlandsche Bank (DNB), Westeinde 1, 1017 ZN Amsterdam, Pays-Bas.

B. Informations sur le distributeur

Le contrat d'assurance vous est proposé par Lemonade Agency B.V. (ci-après « nous »).

Nous sommes un agent d'assurance établi aux Pays-Bas sous la forme juridique d'une société à responsabilité limitée de droit néerlandais (B.V. signifie *besloten vennootschap*), immatriculée au registre du commerce de la chambre de commerce néerlandaise (*Kamer van Koophandel*) sous le n° 75134454.

Nous n'avons pas de succursale ou établissement en France et opérons depuis notre siège social dont l'adresse est Korte Leidsedwardsstraat 12-16, 1017 RC Amsterdam, Pays-Bas.

En tant qu'intermédiaire d'assurance agréé aux Pays-Bas, nous sommes soumis au contrôle de l'Autorité des Marchés Financiers néerlandaise : Autoriteit Financiële Markten (AFM), P.O. box 11723, 1001 GS Amsterdam, Pays-Bas (www.afm.nl).

Nous sommes immatriculés sous le n° 12047085 sur le registre des intermédiaires d'assurance tenu par l'AFM et figurons en France sur le registre tenu par l'ORIAS (<https://www.orias.fr>) en tant qu'intermédiaire d'assurance étranger autorisé à exercer en France.

Nous sommes agent d'assurance de l'assureur Lemonade Insurance N.V. et agissons au nom et pour le compte de celui-ci. Nous n'agissons pour le compte d'aucun autre assureur et ne proposons que les produits d'assurance de Lemonade Insurance N.V.

Nous sommes rémunérés par l'assureur sous forme de commissions incluses dans les primes d'assurance, à l'exclusion de toute autre forme de rémunération.

Notre capital est entièrement détenu par la société néerlandaise Lemonade B.V., qui est également l'actionnaire majoritaire de l'assureur Lemonade Insurance N.V.

C. Informations sur le contrat proposé

1. Documentation contractuelle

En même temps que notre devis, qui constitue une offre ferme, nous mettons à votre disposition votre projet de police d'assurance. C'est ce document (tel que complété par l'annexe à la police d'assurance figurant en partie III ci-après) qui contient l'ensemble des termes et conditions gouvernant le contrat d'assurance qui vous est proposé, et il n'existe notamment pas de conditions générales ou de conditions particulières sous forme de documents distincts.

Si vous acceptez notre offre via notre application Lemonade ou le site Lemonade, ce projet de police deviendra votre contrat d'assurance et nous vous adresserons cette police définitive avec notre message de confirmation de souscription. C'est ainsi dans votre police (telle que complétée par l'annexe figurant en partie III) que vous trouverez l'ensemble des dispositions contractuelles régissant effectivement votre couverture d'assurance.

2. Caractéristiques essentielles de la prestation d'assurance

L'assurance proposé est une assurance multirisques habitation pour le logement dont vous êtes locataire. Les principales garanties offertes par ce contrat sont les suivantes :

Dommmages : nous protégeons les biens qui se trouvent dans le logement assuré contre les dommages causés par un grand nombre de risques tels que l'incendie, les explosions, les vols avec effraction, le vandalisme, la tempête, la grêle et les dégâts des eaux causés par des fuites, débordements ou infiltrations.

Responsabilité civile vie privée : outre la couverture des dommages au logement assuré ainsi que des recours éventuels de voisins ou de tiers dans le cas d'incendie, explosion ou dégât des eaux, nous vous protégeons, ainsi que les personnes coassurés vivant avec vous, contre les réclamations de tiers pour les dommages matériels ou corporels dont vous seriez civilement responsable et que vous pourriez causer dans le cadre de votre vie privée.

Pour en savoir plus sur la nature et l'étendue des différentes garanties offertes par le contrat et sur les exclusions y afférentes, reportez-vous au document d'information sur le produit d'assurance ainsi qu'au projet de police joint à notre offre ferme sur l'application Lemonade ou sur le site Internet de Lemonade.

3. Prix total de l'assurance, toutes taxes comprises

Le montant total de votre prime d'assurance annuelle, incluant les taxes d'assurance, est indiqué dans l'offre ferme que nous vous faisons via l'application Lemonade ou sur le site Internet de Lemonade ainsi que dans votre police. La prime est payable sous la forme d'une cotisation mensuelle, la première mensualité de chaque année d'assurance étant majorée du montant de la contribution obligatoire au fonds de garantie des victimes d'actes de terrorisme et autres infractions.

Vous n'avez en principe rien à payer en dehors de la prime. Nous pouvons toutefois vous répercuter les frais facturés par les établissements bancaires ou les fournisseurs de services de paiement pour les opérations de paiement infructueuses dont vous seriez responsable.

4. Paiement des cotisations mensuelles

Les cotisations mensuelles peuvent être payées par carte de crédit ou de débit. La première cotisation mensuelle (majorée de la contribution obligatoire au fonds de garantie terrorisme) sera débitée le jour où vous souscrivez votre police. Les cotisations suivantes sont prélevées tous les mois, le jour calendaire correspondant à celui de la date d'entrée en vigueur de votre police.

5. Durée de validité des informations fournies

Les informations fournies dans le présent document sont en principe valables sans limitation de durée. Il se peut toutefois que, si votre demande de souscription n'intervient que dans quelques semaines ou dans quelques mois, des modifications, touchant notamment à nos conditions ou à nos tarifs, soient intervenues entretemps et trouvent à s'appliquer lors de la conclusion d'un contrat.

Ce document d'information étant toutefois tenu en permanence à jour sur l'application Lemonade et le site Lemonade, nous vous invitons en un tel cas à le consulter à nouveau lors de votre demande de souscription.

6. Conclusion du contrat et début de la couverture

Sur la base des informations et déclarations que vous nous avez communiquées via l'application Lemonade ou le site Lemonade, nous vous communiquons un devis, accompagné de votre projet de police à télécharger, qui constitue une offre ferme de notre part pour la conclusion du contrat d'assurance. Le contrat est effectivement conclu si vous acceptez cette offre en utilisant le bouton de confirmation « PAYEZ x € / MOIS » mais il ne prend effet et n'entre juridiquement en vigueur que sous réserve de la réalisation effective du premier paiement mensuel.

La couverture d'assurance commence à la date indiquée dans notre offre ainsi que dans votre police. Toutefois, si vous ne payez pas la première cotisation mensuelle à temps, la couverture d'assurance ne commencera qu'au moment où nous aurons effectivement reçu celle-ci, sauf s'il est établi que vous n'êtes pas responsable du défaut de paiement.

7. Information sur le droit de renonciation

Droit à renonciation

Conformément aux dispositions de l'article L. 112-2-1 du Code des assurances, vous pouvez renoncer par écrit (lettre, fax ou e-mail) à votre contrat texte dans un délai de 14 jours. Ce délai commence à courir, soit à la date de conclusion du contrat en ligne, soit, si elle est postérieure, à la date à laquelle vous avez reçu le présent document d'information, le document d'information sur le produit d'assurance et le projet de police.

Votre décision de renonciation n'a pas à être motivée et vous pouvez nous l'adresser jusqu'au dernier jour inclus du délai susvisé.

Votre renonciation doit être adressée à :

Lemonade Agency B.V.

Korte Leidsedwardsstraat 12-16, 1017 RC Amsterdam, Pays-Bas

Courriel : contact@lemonade.com

Conséquences de l'exercice du droit à renonciation

En cas d'exercice de votre droit à renonciation, la couverture d'assurance est annulée et nous vous remboursons intégralement les primes que vous avez déjà versées.

Toutefois, si vous avez accepté que la couverture commence avant la fin du délai de renonciation, nous sommes en droit de conserver la partie des primes versées correspondant à la période ayant couru entre la date de prise d'effet de la couverture et la date de la renonciation, à savoir 1/30 du montant de la cotisation mensuelle multiplié par le nombre de jours de ladite période.

Le remboursement qui vous est dû est effectué dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard 30 jours après la date de la renonciation.

Cas particulier

Vous perdez votre droit à renonciation si, à votre demande expresse, le contrat a été entièrement exécuté tant par vous que par nous avant que vous n'ayez exercé votre droit à renonciation.

Fin de l'information sur le droit à renonciation

8. Durée du contrat

Le contrat est conclu pour une durée d'un an, automatiquement renouvelée pour la même durée à chacune de ses dates anniversaires, sauf dénonciation par l'un ou l'autre d'entre

nous par lettre recommandée ou envoi recommandé électronique deux mois au moins avant l'échéance.

9. Résiliation du contrat

Vous pouvez résilier le contrat à tout moment et sans préavis via l'application Lemonade ou par une demande écrite en ce sens (notamment par e-mail).

Outre notre droit de ne pas renouveler le contrat à l'issue de l'une de ses périodes annuelles, nous pouvons être amené à le résilier par anticipation :

- en cas de fausse déclaration,
- en cas de modification de risque,
- en cas de non-paiement de primes,
- à la suite d'un sinistre indemnisé.

Vous trouverez plus de détails sur la cessation du contrat ainsi que sur les règles de résiliation dans votre projet de police.

10. Droit applicable et juridiction compétente

Le contrat d'assurance est régi par le droit français. Le droit français s'applique également à la relation précontractuelle.

Les tribunaux des Pays-Bas dans le ressort desquels se trouve notre siège social ont compétence pour recevoir les actions en justice intentées contre nous au titre du contrat d'assurance. Vous avez toutefois toujours la possibilité de saisir à la place les tribunaux compétents du lieu dans le ressort duquel se trouve votre résidence principale ou habituelle. Ce sont ces derniers qui sont en tout état de cause seuls compétents pour les actions à votre encontre.

11. Langues

La langue du contrat et des échanges entre nous est le français. Vous pouvez néanmoins choisir d'échanger avec nous en anglais dans toutes les situations où la loi n'impose pas l'usage exclusif du français.

12. Réclamations

Pour toute réclamation concernant votre contrat d'assurance ou la qualité de nos services, vous pouvez joindre par téléphone notre équipe chargée de la relation client, en semaine entre 9h et 18h au 0801 840 505. Vous pouvez également adresser votre réclamation par e-mail à l'adresse suivante : contact@lemonade.com.

Vous recevrez un accusé de réception sous 2 jours ouvrables et une réponse sous 5 jours ouvrables. Si nous avons besoin de plus de temps, nous vous tiendrons informé et vous donnerons une réponse définitive sous 2 mois au maximum.

Si nous ne pouvons pas résoudre le problème ensemble, vous pouvez également saisir le médiateur de l'assurance par courrier, e-mail ou directement via le site internet de la Médiation de l'assurance.

La Médiation de l'assurance est un organe de conciliation indépendant qui examine les réclamations de manière impartiale, rapide et non bureaucratique. Si vous n'êtes pas d'accord avec la décision du médiateur, vous avez toujours la possibilité d'engager une procédure judiciaire.

Pour plus d'informations sur la Médiation de l'assurance et sur les modalités de saisine et d'intervention du médiateur, consultez le site: <https://www.mediation-assurance.org/>

13. Autorités de contrôle compétentes

Vous avez également la possibilité de vous adresser à l'une des autorités de surveillance dont dépendent nos activités :

- De Nederlandsche Bank (DNB), (Banque centrale des Pays-Bas)
Westeinde 1, 1017 ZN Amsterdam, Pays-Bas
Téléphone : +31 800 0201068 | E-mail : info@dnb.nl | Internet : www.dnb.nl
- Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)
4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09
Téléphone : +33 (0)1 49 95 40 00
E-mail: bibli@acpr.banque-france.fr | Internet: acpr.banque-france.fr/
- Niederländische Datenschutzaufsichtsbehörde (Autorité néerlandaise des données),
Bezuidenhoutseweg 30, 2594 AV La Haye, Pays-Bas
Téléphone : +31 (0)70 8888 500 | Fax: +31 (0)70 8888 501 |
<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl>
- Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL)
3 Place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07
Téléphone : +33 (0)1 53 73 22 22 | Internet : www.cnil.fr/

D. Informations concernant la souscription en ligne du contrat d'assurance

Votre contrat d'assurance étant souscrit en ligne via l'application Lemonade ou sur le site Internet de Lemonade, nous vous vous apportons les précisions suivantes sur les modalités pratiques de conclusion du contrat :

En vous soumettant en ligne un devis accompagné du projet de police à télécharger, nous vous faisons une offre ferme pour la souscription du contrat d'assurance.

À tout moment pendant le parcours de souscription en ligne, vous pouvez corriger les informations ou déclarations que vous avez saisies en utilisant le bouton « Retour » ou le bouton « stylo ».

Avant de vous inviter à accepter la conclusion du contrat, nous récapitulons, dans le document dénommé « Formalisation du conseil » l'ensemble desdites informations et déclarations.

Votre acceptation et votre consentement à la souscription du contrat d'assurance se font par l'utilisation du bouton de confirmation « PAYEZ x € / MOIS ». Nous vous confirmerons immédiatement la conclusion du contrat d'assurance par l'envoi d'un e-mail auquel sera joint le texte de votre police, qui sera également à tout moment disponible via l'app Lemonade et sur votre espace en ligne sur le site Internet Lemonade.

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

Avertissement

La présente fiche d'information vous est délivrée en application de l'article L. 112-2 du code des assurances.

Elle a pour objet d'apporter les informations nécessaires à une bonne compréhension du fonctionnement de la garantie de responsabilité civile dans le temps.

Elle concerne les contrats souscrits ou reconduits postérieurement à l'entrée en vigueur le 3 novembre 2003 de l'article 80 de la loi n° 2003-706. Les contrats souscrits antérieurement font l'objet de dispositions particulières précisées dans la même loi.

Comprendre les termes

Fait dommageable :

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

Réclamation :

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

Période de validité de la garantie :

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

Période subséquente :

Période se situant après la date de résiliation ou d'expiration de la garantie. Sa durée est précisée par le contrat. Elle ne peut être inférieure à cinq ans.

Si votre contrat garantit exclusivement votre responsabilité civile vie privée, reportez-vous au I. Sinon, reportez-vous au I et au II.

I. Le contrat garantit votre responsabilité civile vie privée

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

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

II. Le contrat garantit la responsabilité civile encourue du fait d'une activité professionnelle

Le contrat d'assurance doit préciser si la garantie est déclenchée par le « fait dommageable » ou si elle l'est par « la réclamation ».

Lorsque le contrat contient à la fois des garanties couvrant votre responsabilité civile du fait d'activité professionnelle et des garanties couvrant votre responsabilité civile vie privée, ces dernières sont déclenchées par le fait dommageable (cf. I).

Certains contrats, pour lesquels la loi prévoit des dispositions particulières dérogent cependant à cette disposition ; c'est le cas par exemple en matière d'assurance décennale obligatoire des activités de construction.

1. Comment fonctionne le mode de déclenchement par « le fait dommageable » ?

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

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

2. Comment fonctionne le mode de déclenchement « par la réclamation » ?

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

2.1. Premier cas : la réclamation du tiers est adressée à l'assuré ou à l'assureur pendant la période de validité de la garantie souscrite.

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

2.2. Second cas : la réclamation est adressée à l'assuré ou à l'assureur pendant la période subséquente.

Cas 2.2.1 : l'assuré n'a pas souscrit de nouvelle garantie de responsabilité déclenchée par la réclamation couvrant le même risque.

L'assureur apporte sa garantie.

Cas 2.2.2 : l'assuré a souscrit une nouvelle garantie de responsabilité déclenchée par la réclamation auprès d'un nouvel assureur couvrant le même risque.

C'est la nouvelle garantie qui est mise en œuvre, sauf si l'assuré avait connaissance du fait dommageable au jour de la souscription de celle-ci, auquel cas, c'est la garantie précédente qui intervient.

Aussi, dès lors qu'il n'y a pas d'interruption entre deux garanties successives et que la réclamation est adressée à l'assuré ou à son assureur avant l'expiration du délai subséquent de la garantie initiale, l'un des deux assureurs est nécessairement compétent et prend en charge la réclamation. Lorsque la garantie initiale est déclenchée pendant la période subséquente, le plafond de l'indemnisation ne peut être inférieur à celui de la garantie déclenchée pendant l'année précédant la date de sa résiliation ou de son expiration.

3. En cas de changement d'assureur.

Si vous avez changé d'assureur et si un sinistre, dont le fait dommageable est intervenu avant la souscription de votre nouveau contrat, n'est l'objet d'une réclamation qu'au cours de votre nouveau contrat, il faut déterminer l'assureur qui vous indemniserà. Selon le type de contrats, l'ancien ou le nouvel assureur pourra être valablement saisi. Reportez-vous aux cas types ci-dessous :

3.1. L'ancienne et la nouvelle garantie sont déclenchées par le fait dommageable.

La garantie qui est activée par la réclamation est celle qui est ou était en cours de validité à la date de survenance du fait dommageable.

3.2. L'ancienne et la nouvelle garantie sont déclenchées par la réclamation.

Votre ancien assureur devra traiter la réclamation si vous avez eu connaissance du fait dommageable avant la souscription de votre nouvelle garantie. Aucune garantie n'est due par votre ancien assureur si la réclamation vous est adressée ou l'est à votre ancien assureur après l'expiration du délai subséquent.

Si vous n'avez pas eu connaissance du fait dommageable avant la souscription de votre nouvelle garantie, c'est votre nouvel assureur qui accueillera votre réclamation.

3.3. L'ancienne garantie est déclenchée par le fait dommageable et la nouvelle garantie est déclenchée par la réclamation.

Si le fait dommageable s'est produit pendant la période de validité de l'ancienne garantie, c'est l'ancien assureur qui doit traiter les réclamations portant sur les dommages qui résultent de ce fait dommageable.

Dans l'hypothèse où le montant de cette garantie serait insuffisant, la garantie nouvelle déclenchée par la réclamation sera alors amenée à compléter cette insuffisance pour autant que vous n'ayez pas eu connaissance du fait dommageable avant la date de souscription de votre nouvelle garantie.

Si le fait dommageable s'est produit avant la prise d'effet de l'ancienne garantie et est demeuré inconnu de l'assuré à la date de souscription de la nouvelle garantie, c'est le nouvel assureur qui doit traiter les réclamations portant sur les dommages qui résultent de ce fait dommageable.

3.4. L'ancienne garantie est déclenchée par la réclamation et la nouvelle garantie est déclenchée par le fait dommageable.

Si le fait dommageable s'est produit avant la date de souscription de la nouvelle garantie, c'est l'ancien assureur qui doit traiter les réclamations. Aucune garantie n'est due par votre ancien assureur si la réclamation est adressée à l'assuré ou à votre ancien assureur après l'expiration du délai subséquent.

Si le fait dommageable s'est produit pendant la période de validité de la nouvelle garantie, c'est bien entendu l'assureur de cette dernière qui doit traiter la réclamation.

4. En cas de réclamations multiples relatives au même fait dommageable.

Un même fait dommageable peut être à l'origine de dommages multiples qui interviennent ou se révèlent à des moments différents. Plusieurs réclamations ont alors vocation à être successivement adressées par les différents tiers concernés. Dans ce cas, le sinistre est considéré comme unique. En conséquence, c'est le même assureur qui prend en charge l'ensemble des réclamations.

Si le fait dommageable s'est produit alors que votre contrat était déclenché sur la base du fait dommageable, c'est donc votre assureur à la date où le fait dommageable s'est produit qui doit traiter les réclamations.

Si vous n'étiez pas couvert sur la base du fait dommageable à la date du fait dommageable, l'assureur qui doit être désigné est celui qui est compétent, dans les conditions précisées aux paragraphes II-1, II-2 et II-3 ci-dessus, au moment de la formulation de la première réclamation. Dès lors que cet assureur est compétent au titre de la première réclamation, les réclamations ultérieures seront alors traitées par ce même assureur quelle que soit la date à laquelle ces réclamations sont formulées, même si la période subséquente est dépassée.

III

Annexe à la police d'assurance

La présente annexe a pour objet de vous fournir un certain nombre d'informations et précisions légales et contractuelles complétant celles figurant dans votre police d'assurance.

Elle fait partie intégrante de la police.

1 – Assureur

Lemonade Insurance N.V., société anonyme de droit néerlandais dont le siège social est sis Korte Leidsedwardsstraat 12-16, 1017 RC Amsterdam, Pays-Bas et immatriculée auprès de la chambre de commerce néerlandaise (*Kamer van Koophandel*) sous le n° 73227420

représentée par

Lemonade Agency B.V, société à responsabilité limitée de droit néerlandais dont le siège social est sis Korte Leidsedwardsstraat 12-16, 1017 RC Amsterdam, Pays-Bas, immatriculée auprès de la chambre de commerce néerlandaise sous le n° 75134454 et sur le registre des intermédiaires d'assurance tenu par l'Autorité des Marchés Financiers néerlandaise (Autoriteit Financiële Markten) sous le n° 12047085, agissant comme agent d'assurance au nom et pour le compte de Lemonade Insurance N.V.

2 – Autorités de contrôle

Pour l'assureur :

De Nederlandsche Bank (DNB), Westeinde 1, 1017 ZN Amsterdam, Pays-Bas (www.dnb.nl)

Pour l'agent :

Autoriteit Financiële Markten (AFM), P.O. box 11723, 1001 GS Amsterdam, Pays-Bas (www.afm.nl)

3 – Précisions concernant la garantie responsabilité civile

Conformément aux dispositions de l'article R. 124-1 du Code des assurances et concernant la couverture de votre responsabilité civile et de celle des coassurés, les éventuelles déchéances de garantie motivées par un manquement à vos obligations commis postérieurement au sinistre ne sont pas opposables aux personnes lésées ou à leurs ayants droit.

Cela signifie que dans des circonstances où nous serions en droit de vous refuser notre garantie à raison d'un tel manquement, nous pourrions néanmoins être tenus d'indemniser les victimes de dommages engageant votre responsabilité civile ou celle de vos coassurés.

Si une telle circonstance venait à se présenter, vous auriez alors l'obligation de nous rembourser intégralement les indemnités ainsi versées par nous.

3 – Règles de prescription

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance (article L. 114-1 du Code des assurances).

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 10 ans dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription (article L. 114-2 du Code des assurances), **à savoir notamment :**

- toute demande en justice, même en référé, y compris lorsque la demande en justice est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure ;
- toute reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait ;
- une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée ;

La prescription est également interrompue (article L. 114-2 du Code des assurances) :

- par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ;
- par 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.

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

4 – Réclamations

Pour toute réclamation concernant votre contrat d'assurance ou la qualité de nos services, vous pouvez joindre par téléphone notre équipe chargée de la relation client, en semaine entre 9h et 18h au 0801 840 505. Vous pouvez également adresser votre réclamation par e-mail à l'adresse suivante : contact@lemonade.com.

Vous recevrez un accusé de réception sous 2 jours ouvrables et une réponse sous 5 jours ouvrables. Si nous avons besoin de plus de temps, nous vous tiendrons informé et vous donnerons une réponse définitive sous 2 mois au maximum.

Si nous ne pouvons pas résoudre le problème ensemble, vous pouvez également saisir le médiateur de l'assurance par courrier, e-mail ou directement via le site internet de la Médiation de l'assurance.

La Médiation de l'assurance est un organe de conciliation indépendant qui examine les réclamations de manière impartiale, rapide et non bureaucratique. Si vous n'êtes pas d'accord avec la décision du médiateur, vous avez toujours la possibilité d'engager une procédure judiciaire.

Pour plus d'informations sur la Médiation de l'assurance et sur les modalités de saisine et d'intervention du médiateur, consultez le site: <https://www.mediation-assurance.org/>

Vous avez également la possibilité de vous adresser à l'une des autorités de surveillance dont dépendent nos activités :

- De Nederlandsche Bank (DNB), (Banque centrale des Pays-Bas)
Westeinde 1, 1017 ZN Amsterdam, Pays-Bas
Téléphone : +31 800 0201068 | E-mail : info@dnb.nl | Internet : www.dnb.nl
- Autoriteit Financiële Markten (AFM), (Autorité des marchés financiers des Pays-Bas)
P.O. box 11723, 1001 GS Amsterdam, Pays-Bas (www.afm.nl)
Téléphone : +31 800 5400540 | E-mail : info@afm.nl | Internet : www.afm.nl
- Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)
4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09
Téléphone : +33 (0)1 49 95 40 00
E-mail: bibli@acpr.banque-france.fr | Internet: acpr.banque-france.fr/
- Niederländische Datenschutzaufsichtsbehörde (Autorité néerlandaise des données),
Bezuidenhoutseweg 30, 2594 AV La Haye, Pays-Bas
Téléphone : +31 (0)70 8888 500 | Fax: +31 (0)70 8888 501 |
<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl>
- Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL)
3 Place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07
Téléphone : +33 (0)1 53 73 22 22 | Internet : www.cnil.fr/

5 – Droit applicable et litiges

Votre contrat d'assurance est régi par le droit français.

Les tribunaux des Pays-Bas dans le ressort desquels se trouve notre siège social ont compétence pour recevoir les actions en justice intentées contre nous au titre du contrat d'assurance. Vous avez toutefois toujours la possibilité de saisir à la place les tribunaux compétents du lieu dans le ressort duquel se trouve votre résidence principale ou habituelle. Ce sont ces derniers qui sont en tout état de cause seuls compétents pour les actions à votre rencontre.

Assistance Habitation

Document d'information sur le produit d'assurance

Assureur du produit : Inter Partner Assistance, société immatriculée en Belgique sous le N°415 591 055 -
Prise au travers de sa succursale française immatriculée sous le n° 316 139 500.



Référence du produit : LEMONADE URGENCE HABITATION - N°0804128

Ce document d'information présente un résumé des principales garanties et exclusions du produit. Il ne prend pas en compte vos besoins et demandes spécifiques. Vous trouverez l'information complète sur ce produit dans la documentation précontractuelle et contractuelle.

De quel type d'assurance s'agit-il ?

Le Contrat d'assistance LEMONADE URGENCE HABITATION composé de garanties d'assistance habitation, a pour objet de vous apporter une aide en cas de Panne d'électricité, de Fuite d'eau ou d'Engorgement, de Fuite de gaz en cas de problème de Serrurerie ou Vitrierie, par un diagnostic préliminaire à distance, l'organisation si nécessaire d'un dépannage et la prise en charge des frais de déplacement d'un Prestaire agréée.



Qu'est-ce qui est assuré ?

GARANTIES D'ASSISTANCE HABITATION :

- ✓ **Garantie d'assistance Plomberie intérieure**
 - Max. 300 € TTC / intervention (nombre illimité d'interventions)

- ✓ **Garantie d'assistance Electricité**
 - Max. 300 € TTC / intervention (nombre illimité d'interventions)

- ✓ **Garantie d'assistance Gaz**
 - Max. 300 € TTC / intervention (nombre illimité d'interventions)

- ✓ **Garantie d'assistance Vitrierie et Serrurerie**
 - Max. 300 € TTC / intervention (nombre illimité d'interventions)

Les garanties précédées d'une ✓ sont systématiquement prévues au contrat.



Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ L'organisation par l'assuré ou par son entourage de tout ou partie des garanties prévues au contrat sans l'accord préalable de l'assureur, matérialisé par un numéro de dossier, ne peut donner lieu à remboursement.
- ✗ Les événements survenus hors de l'Habitation principale.



Y a-t-il des exclusions à la couverture ?

PRINCIPALES EXCLUSIONS - PLOMBERIE INTERIEURE :

- ! les fuites d'eau ou engorgements sur les canalisations qui relèvent d'une copropriété, du chauffage au sol.

PRINCIPALES EXCLUSIONS - ELECTRICITE :

- ! Tout dysfonctionnement électrique imputable à une défaillance des réseaux de distribution et/ou de transport d'électricité ;
- ! Toute perte ou dommage découlant de la coupure ou de l'interruption de l'alimentation publique en électricité dans l'habitation.

PRINCIPALES EXCLUSIONS - GAZ :

- ! Tout dommage causé par un gaz défectueux ;
- ! les installations non conformes ou non réparables.

PRINCIPALES EXCLUSIONS - VITRERIE ET SERRURERIE :

- ! Toute intervention sur les portes de jardin, portillons, box, portail automatique ou non ;
- ! Toute intervention résultant de l'usure normale de la serrure.

PRINCIPALES EXCLUSIONS COMMUNES :

- ! Tout événement survenu à la suite d'une circonstance connue avant la date de souscription du contrat ;
- ! Tout événement survenant dans un logement resté inoccupé plus de soixante (60) jours calendaires consécutifs.



Où suis-je couvert(e) ?

✓ Les garanties s'exercent en France métropolitaine (Hors îles).



Quelles sont mes obligations ?

Sous peine de nullité du contrat d'assurance ou de non garantie :

A la souscription du contrat :

Répondre exactement aux questions posées par l'assureur, notamment dans le formulaire de déclaration du risque lui permettant d'apprécier les risques qu'il prend en charge,

Fournir tous documents justificatifs demandés par l'assureur.

Régler la cotisation (ou fraction de cotisation) indiquée au contrat.

En cours de contrat :

Déclarer toutes circonstances nouvelles ayant pour conséquence d'aggraver les risques pris en charge soit d'en créer de nouveaux.

En cas de sinistre :

Déclarer tout sinistre de nature à mettre en jeu l'une des garanties dans les conditions et délais impartis et joindre tous documents utiles à l'appréciation du sinistre.

Informez des garanties éventuellement souscrites pour les mêmes risques en tout ou partie auprès d'autres assureurs, ainsi que tout remboursement que vous pourriez recevoir au titre d'un sinistre.

Retourner le dossier d'indemnisation complet ainsi que la copie du contrat et/ou les documents justificatifs nécessaires et spécifiques à chaque garantie.



Quand et comment effectuer les paiements ?

La prime d'assurance dont le montant est précisé dans les Conditions Particulières est réglée selon les modalités prévues dans les Conditions Générales de votre contrat d'assurance Habitation souscrit auprès de LEMONADE.



Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

Le contrat est conclu pour une durée d'un an et se renouvelle tacitement par période successive d'un an sauf résiliation dans l'un des cas prévus aux Conditions Générales.

Les garanties prennent effet lors de la souscription du contrat sous réserve de l'encaissement effectif de la première prime et des portions de prime lorsque le paiement est fractionné.



Comment puis-je résilier le contrat ?

Si le contrat a une durée supérieure à un mois et qu'il a été souscrit à distance (internet ou téléphone), l'assuré bénéficie de la faculté de renonciation prévue par l'article L 112-2-1-II-3° du Code des assurances en cas de souscription à distance. L'assuré peut renoncer à son contrat dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date souscription.

Les conditions de résiliation sont fixées par votre Contrat d'assurance étant précisé que, pour les contrats d'une durée annuelle, l'Assuré peut résilier son contrat en adressant une lettre recommandée ou un envoi recommandé électronique à l'assureur au moins deux mois avant la date d'échéance de ce contrat (article L113-12 du Code des assurances).



CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT LEMONADE URGENCE HABITATION- N° 0804128

A QUOI CORRESPOND VOTRE CONTRAT D'ASSISTANCE LEMONADE URGENCE HABITATION ?

Votre Contrat LEMONADE URGENCE HABITATION est un Contrat d'assurance régi par le Code des assurances français.

QUI SONT LES ACTEURS/INTERVENANTS DE VOTRE CONTRAT LEMONADE URGENCE HABITATION ?

Votre Contrat LEMONADE URGENCE HABITATION est **assuré par INTER PARTNER Assistance (ci-après dénommée « AXA Assistance » ou « l'Assureur »)**, société anonyme de droit belge au capital de 61 702 613 euros, entreprise d'assurance non-vie agréée par la Banque Nationale de Belgique (0487), immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 415 591 055, dont le siège social est situé 166 Avenue Louise – 1050 Ixelles – Bruxelles Capitale – Belgique, **prise au travers de sa succursale française** immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 316 139 500 et dont le siège social est situé 6, rue André Gide 92320 Châtillon.

Votre Contrat est distribué par **LEMONADE INSURANCE N.V (ci-après dénommée « LEMONADE »)**, société de droit néerlandais, entreprise d'assurance immatriculée aux Pays-Bas auprès de la Dutch Chamber of Commerce (Kamer van Koophandel) sous le numéro 73227420, et dont le siège social est situé Koorte Leidsedwardsstraat 12-16, 1017 RC - Amsterdam - Pays-Bas.

DE QUOI EST COMPOSÉ VOTRE CONTRAT LEMONADE URGENCE HABITATION ?

Votre Contrat est composé :

- des présentes Conditions générales qui détaillent les garanties, leurs conditions de mise en œuvre et leurs limites, ainsi que le fonctionnement du Contrat ; et

- des Conditions particulières, qui personnalisent votre Contrat LEMONADE URGENCE HABITATION avec les informations personnelles que vous avez communiquées au moment de la souscription et des éventuelles modifications apportées en cours d'exécution de celui-ci.

QUEL EST L'OBJET DE VOTRE CONTRAT LEMONADE URGENCE HABITATION ?

Votre Contrat LEMONADE URGENCE HABITATION a pour objet de vous apporter une aide en cas de Panne d'électricité, de Fuite de gaz, de dysfonctionnement de vos installations de Plomberie intérieure, ou en cas de problème de vitrerie ou serrurerie, par un diagnostic préliminaire à distance, l'organisation si nécessaire d'un dépannage et la prise en charge des frais de déplacement et de réparation.

QUI DEVEZ-VOUS CONTACTER EN CAS DE SINISTRES ?

Pour bénéficier des garanties de votre Contrat LEMONADE URGENCE HABITATION, **vous devez contacter immédiatement AXA Assistance au :**

+338 01 84 05 06

24 heures sur 24 et 7 jours du 7, avant de prendre l'initiative d'avancer des frais.

Toute intervention effectuée au titre de tout ou partie des garanties prévues au Contrat sans l'accord préalable de l'Assureur, matérialisé par un numéro de dossier, ne peut donner lieu à remboursement.

OU S'EXERCENT LES GARANTIES DE VOTRE CONTRAT LEMONADE URGENCE HABITATION ?

Les garanties d'assistance sont accordées en France métropolitaine, **hors Corse.**

Article 1. DEFINITIONS

Pour une meilleure compréhension, le(s) mot(s) ou expression(s) commençant par une majuscule ont la signification qui suit, dans les présentes Conditions générales :

« **Assuré[s]** » : désigne le Souscripteur, son conjoint, son concubin ou toute personne qui lui est liée par un Pacs, ainsi que ses descendants au premier degré âgés de moins de 25 ans et fiscalement à charge, domiciliés en France.

« **Catastrophe naturelle** » : phénomène tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel ayant pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel et reconnu comme tel par les pouvoirs publics via un arrêté ministériel.

« **Climatiseur** » : sont couverts les climatiseurs fixes d'une puissance frigorifique supérieure à 12 kW, de moins de 7 ans à la date de la demande d'assistance et dont la première inspection obligatoire (décret du 31 mars 2010) a été effectuée

- dans l'année civile qui suit l'installation,
- dans les deux ans qui suivent l'installation pour les climatiseurs d'une puissance frigorifique supérieure à 100 kW,
- dans les 3 ans qui suivent l'installation pour les climatiseurs d'une puissance frigorifique supérieure à 12 kW.

« **Contrat** » : désigne le présent contrat d'assistance composé des Conditions générales et des Conditions particulières.

« **Délégué à la Protection des Données** » désigne toute personne physique chargée de mettre en œuvre la conformité au Règlement européen sur la protection des données au sein de l'organisme qui l'a désignée s'agissant de l'ensemble des traitements mis en œuvre par cet organisme.

« **Dépannage en urgence** » : consiste en un rétablissement du fonctionnement normal de l'installation couverte ou de l'équipement ou matériel couvert en réparant ou remplaçant uniquement la section ou l'élément endommagé de l'équipement, du matériel ou de l'installation et ne consiste pas en une mise aux normes de l'installation existante.

« **Domicile** » : lieu de résidence principale et habituelle du Souscripteur tel que déclaré sur les Conditions particulières. Il est situé en France (hors Corse).

« **Données à caractère personnel** » désigne toute information permettant d'identifier directement ou indirectement une personne physique (notamment

à l'aide d'un identificateur ou d'un ou plusieurs facteurs qui lui sont propres y compris le nom, le prénom, l'adresse postale, le numéro de téléphone ou l'adresse mail). Les Données à caractère personnel incluent les Données à caractère personnel relatives aux clients, employés et/ou représentants du Responsable de Traitement.

« **Engorgement** » : obstruction totale de l'évacuation des eaux usées présentant à court terme des risques évidents pour l'Habitation.

« **Force Majeure** » : événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, qui empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

« **Fuite d'eau** » : écoulement d'eau à débit constant sur l'Installation de plomberie intérieure, visible à l'œil nu et qui résulte d'une action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure indépendante de l'Assuré et qui présente à court terme des risques évidents pour l'Habitation.

Une facture d'eau anormalement élevée ou un compteur d'eau qui tourne lorsque tous les robinets sont fermés ne peuvent être considérés comme étant la preuve d'une fuite d'eau.

« **Fuite de gaz** » : échappement de gaz d'origine accidentelle sur l'Installation intérieure de gaz présentant à court terme des risques pour l'Habitation. Une facture de gaz anormalement élevée ne peut être considérée comme la preuve d'une Fuite de gaz.

« **France** » : France métropolitaine (hors îles).

« **Habitation** » : local principal à usage d'habitation de l'Assuré (y compris ses annexes closes, mitoyennes et pourvues d'un toit), situé à l'adresse du Domicile indiquée par l'Assuré. L'adresse doit être située en France et être desservie par une voie carrossable. **N'est pas considérée comme une Habitation au sens du Contrat toute partie commune d'immeuble, branchement de chantier provisoire ainsi que toute installation faisant partie du domaine public tel que défini à l'article L2111-1 du Code Général de la propriété des personnes publiques.** Chaque souscription ne peut concerner qu'une unique Habitation.

La maison individuelle est constituée de l'ensemble des pièces destinées à l'habitation ainsi que des bâtiments dépendants de celle-ci (véranda, garage et toute autre annexe utilisée à des fins domestiques).

L'appartement se définit comme l'ensemble des pièces destinées à l'habitation, à l'exclusion des parties communes.

Chaque souscription ne peut concerner qu'un seul Domicile dont l'adresse ne peut être modifiée.

Il est expressément précisé que **les multipropriétés en temps partagé, les mobiles homes et les locaux à usage locatif, commercial ou professionnel ne sont pas considérés comme faisant partie de l'Habitation.**

« **Installation électrique intérieure** » : installation individuelle privative d'électricité à 220 volts de l'Assuré située dans l'Habitation. L'installation individuelle privative d'électricité de l'Assuré se situe à l'aval du branchement, aux bornes de sortie aval du disjoncteur de branchement ou de l'appareil qui en fait office.

« **Installation intérieure de gaz** » : installation individuelle privative de gaz de l'Assuré située dans l'Habitation et destinée à son usage privatif. L'Installation individuelle privative de gaz de l'Assuré se situe à l'aval du compteur général d'alimentation en gaz et jusqu'aux points de raccordements des appareils alimentés en gaz.

Est également couverte l'Installation de gaz naturel, à savoir, toute canalisation d'alimentation en gaz naturel, destinée à un usage privé, située dans le Domicile de l'Assuré et comprise entre le compteur général d'alimentation en gaz et les joints de raccordement des appareils alimentés en gaz.

« **Installation de plomberie intérieure** » : canalisations d'eau se situant à partir et en aval du robinet d'arrêt général intérieur. Pour les maisons individuelles n'étant pas équipées de robinet d'arrêt général intérieur, la limite est matérialisée à partir de la pénétration extérieure de la canalisation dans le mur de façade.

« **Intervention** » : opération par laquelle un Prestataire agréé se rend à l'adresse de l'Habitation de l'Assuré pour effectuer un diagnostic avant de procéder au dépannage selon les modalités indiquées pour chacune des garanties objet du présent Contrat.

« **Panne d'électricité** » : dysfonctionnement survenu sur l'Installation électrique intérieure provoquant une interruption de fourniture en électricité.

« **Plafond d'intervention** » : AXA Assistance prend en charge le déplacement, les pièces et la main d'œuvre dans la limite du plafond indiqué dans les Conditions générales.

Au-delà de la limite contractuelle indiquée, les coûts sont à la charge de l'Assuré.

En cas de dépassement du plafond de garantie, le Prestataire informe l'Assuré et intervient uniquement si ce dernier donne son accord pour régler le complément.

« **Prestataire** » : professionnel référencé et missionné par AXA Assistance pour intervenir chez l'Assuré en raison de sa capacité à réparer les équipements ou matériels désignés dans la liste des équipements ou matériels couverts.

« **Responsables conjoints du Traitement** » : signifie qu'AXA Assistance et Lemonade agissent en tant que Responsables conjoints du Traitement en vertu du présent Contrat et s'accordent pour partager leurs responsabilités en matière de protection des Données à caractère personnel. Pour ce faire, les Parties ont organisé le partage des responsabilités.

« **Souscripteur** » : désigne la personne physique agissant en dehors de son activité professionnelle et nommément désignée comme telle dans les Conditions particulières. Le Souscripteur s'engage à payer les primes afférentes au Contrat.

Article 2. GARANTIE D'ASSISTANCE PLOMBERIE INTERIEURE

La garantie d'assistance Plomberie intérieure consiste, en cas de Fuite d'eau ou d'Engorgement affectant l'Installation intérieure de plomberie de l'Assuré, à effectuer un diagnostic préliminaire par téléphone et à organiser si nécessaire des services de Dépannage en urgence en prenant en charge les frais de déplacement, les frais de main d'œuvre et les pièces requises dans les conditions et limites précisées ci-après.

2.1 Périmètre d'intervention

Sont couvertes les Fuites d'eau et les Engorgements survenus sur les éléments suivants de l'installation :

Circuit intérieur d'alimentation d'eau :

- Fuite d'eau ou engorgement sur les canalisations y compris les joints situés sur ces canalisations jusqu'aux raccordements des appareils sanitaires et électroménagers de l'habitation,

Circuit intérieur d'évacuation d'eau :

- Fuite d'eau ou engorgement sur les canalisations y compris les joints situés sur ces canalisations,
- Fuite ou engorgement sur la canalisation de trop-plein percé de baignoire, lavabo, bidet et évier et WC,
- Fuite ou engorgement sur le siphon PVC ou métal

Eau Chaude sanitaire :

- Fuite d'eau sur un ballon d'eau chaude électrique percé (prise en charge de la vidange uniquement),
- Fuite sur le groupe de sécurité d'un ballon d'eau chaude électrique.

Sanitaires :

- Fuite d'eau sur le joint de sortie de cuvette des WC,
- Fuite sur le robinet d'arrêt de la chasse d'eau.

Raccordement des appareils à effet d'eau (lave-vaisselle, lave-linge) :

- Fuite d'eau sur joint et robinet de l'appareil à effet d'eau.

Circuit de chauffage :

- Fuite d'eau sur le circuit d'eau du chauffage individuel, sur le robinet d'arrêt de la chaudière et le joint ou le té de réglage des radiateurs de chauffage individuel.

2.2 Pièces prises en charge

Les pièces prises en charge sont exclusivement les suivantes :

- joints de canalisations intérieures d'alimentation et d'évacuation d'eau,
- joint de sortie de cuvette de WC,
- joint de chasse d'eau de WC,
- joint de raccordement aux appareils ménagers à effet d'eau (lave-vaisselle, lave-linge),
- robinet d'arrêt des appareils ménagers à effet d'eau (lave-vaisselle, lave-linge),
- robinet d'arrêt intérieur d'alimentation générale d'eau,
- robinet d'arrêt de chasse d'eau de WC,
- robinet ou té de réglage de chauffage individuel,
- tuyau de canalisation intérieure d'alimentation et d'évacuation d'eau,
- siphon PVC ou métal,
- tuyau de canalisation de trop-plein de baignoire, de lavabo, de bidet et d'évier,
- tuyau de circuit d'eau de chauffage individuel,
- groupe de sécurité des ballons d'eau chaude,
- robinet d'arrêt de la chaudière.

Les pièces susceptibles de devoir être remplacées seront remplacées par des pièces de gamme standard disponibles au moment de l'intervention et compatibles avec l'installation de plomberie intérieure.

2.3 Télédagnostic

AXA Assistance met à disposition des Assurés un service d'assistance téléphonique à un numéro d'appel dédié. Ce service d'assistance téléphonique procède par téléphone à un diagnostic préliminaire à distance sur la base des informations fournies par les Assurés concernant la Fuite d'eau ou l'Engorgement et l'Installation de plomberie intérieure.

Le service d'assistance téléphonique guide les Assurés pour tenter d'isoler le secteur de la Fuite d'eau ou de l'Engorgement.

2.4 Intervention dans l'Habitation

2.4.1 Délais d'Intervention en cas de diagnostic infructueux

Si le télédagnostic est infructueux, AXA Assistance informe l'Assuré dans un délai maximal de deux (2) heures à compter de la fin de la conversation téléphonique avec le service d'assistance téléphonique des modalités d'Intervention d'un Prestataire.

Sauf cas de Force majeure, le Prestataire interviendra dans un **délai de trois (3) heures**.

Ce délai est calculé à compter de la fin de la conversation du diagnostic à distance avec AXA Assistance. Les informations saisies par AXA Assistance, dont l'heure de fin de la communication, font foi en cas de contestation entre les parties.

Le rendez-vous pour l'intervention est déterminé en fonction des disponibilités de l'Assuré. En cas d'absence de l'Assuré lors du passage du Prestataire d'AXA Assistance, dans le délai d'intervention convenu entre les parties, un second rendez-vous lui sera proposé.

Si l'Assuré est absent lors des deux premiers passages, aucune autre demande d'intervention du Prestataire d'AXA Assistance ne sera possible.

2.4.2 Modalité de réalisation des Interventions

Le Prestataire procède à :

- Un diagnostic visuel de l'Installation intérieure de plomberie,
- La recherche de la Fuite d'eau ou de l'Engorgement,
- La vérification que la Fuite d'eau ou l'Engorgement entre dans le périmètre de la garantie, qu'elle ne fait pas l'objet d'une exclusion ou que les montants évalués pour effectuer le dépannage sont couverts intégralement par la garantie d'assistance plomberie intérieur. En cas de risque de dépassement du Plafond d'Intervention, il en informe les Assurés,
- L'isolement du dysfonctionnement ou l'isolement de la canalisation défectueuse.
- la remise d'un bulletin d'intervention nécessaire à la mise en œuvre de la garantie contractuelle.

Lors de l'Intervention, le Prestataire détermine seul les moyens à mettre en œuvre et dont il dispose pour procéder au dépannage de l'Habitation. Si cela s'avère nécessaire, il procède au remplacement des pièces défectueuses nécessaires à ce dépannage, **dans la limite des plafonds définis à l'article 2.5.**

Si le Prestataire estime que l'état général de l'Installation intérieure de plomberie ne peut assurer une sécurité satisfaisante, il peut limiter son Intervention à la mise hors service provisoire de tout ou partie de l'Installation de plomberie intérieure. De même, si l'état général de l'Installation ne permet pas au Prestataire de procéder à l'Intervention en toute sécurité, il peut alors décider de ne pas intervenir.

2.4.3 Rédaction du bulletin d'Intervention

L'Intervention donne lieu à la rédaction d'un bulletin d'Intervention établi en deux (2) exemplaires originaux signés par l'Assuré et le Prestataire et dont l'un est remis à l'Assuré. Le bulletin d'Intervention comporte l'heure d'arrivée et de départ du Prestataire, la durée de l'Intervention, le diagnostic de la Fuite d'eau, les prestations effectuées dans le cadre de l'Intervention et les éventuelles pièces défectueuses remplacées, et en cas de Fuite d'eau non garanties ou exclues, les motifs du refus de l'Intervention.

2.4.4 Garantie contractuelle des Interventions réalisées

Les Interventions réalisées dans le cadre de l'exécution de la garantie bénéficient d'une garantie contractuelle de trois (3) mois – déplacement, pièces et main d'œuvre – à compter de la date de l'Intervention.

2.5 **Plafond d'Intervention**

L'intégralité des frais des Interventions – déplacement, pièces et main-d'œuvre - est garantie **dans la limite de 300 € TTC par Intervention avec un nombre illimité d'Interventions par an.**

S'il résulte des constatations faites par le Prestataire que l'Intervention n'est pas garantie car hors du périmètre de la Garantie Plomberie intérieure ou exclue, l'Assuré et le Prestataire restent libres de contracter directement, sous leur propre responsabilité, pour réaliser aux frais de l'Assuré toute réparation nécessaire non garantie. Dans cette hypothèse, l'ensemble des frais de déplacement, main-d'œuvre et remplacement des pièces liés à cette réparation sont à la charge de l'Assuré.

2.6 **Exclusions spécifiques à la garantie d'assistance Plomberie intérieure**

Sont exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention d'AXA Assistance, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

- **les fuites d'eau ou engorgements sur les canalisations qui relèvent d'une copropriété, du chauffage au sol,**
- **les fuites d'eau sur les appareillages sanitaires (douche, baignoire, bidet, lavabo, évier, WC, robinetterie, cumulus) et leur remplacement,**
- **toute intervention sur les corps de chauffe (radiateurs), pompes à chaleur, chauffages solaires, chaudières,**
- **l'intervention sur les pompes, les réducteurs de pression et les détendeurs, des adoucisseurs d'eau,**
- **les dommages matériels causés par l'eau,**
- **toute perte ou dommage résultant d'un dysfonctionnement dont la résolution est du ressort de la compagnie de distribution d'eau,**
- **les interruptions de fourniture d'eau consécutives à un non-paiement des factures à la compagnie de distribution,**
- **les frais encourus alors que l'Assuré a été averti par la compagnie de distribution de**

la nécessité de procéder à des travaux de réparation définitifs en vue d'éviter la répétition de situations entraînant une panne et/ou une défaillance,

- le remplacement de canalisation qui découle d'une mise en conformité avec les prescriptions légales, sanitaires ou de sécurité, ou avec les bonnes pratiques en vigueur,
- les travaux de réparation, de renouvellement ou de mise en conformité de l'ensemble de l'installation plomberie,
- les dommages relevant de l'assurance construction obligatoire (loi n° 78-12 du 4 janvier 1978),
- les frais liés à une recherche de Fuite d'eau.

Article 3. GARANTIE D'ASSISTANCE ELECTRICITE

La Garantie d'assistance électricité consiste, en cas de Panne d'électricité affectant l'Installation électrique intérieure de l'Assuré, à effectuer un diagnostic préliminaire par téléphone et à organiser si nécessaire des services de dépannage en urgence en prenant en charge les frais de déplacement, les frais de main d'œuvre et les pièces requises dans les conditions et limites précisées ci-après.

3.1 Périmètre d'Intervention

Sont exclusivement couvertes les Pannes électriques survenues sur les éléments suivants de l'installation :

- Les câblages,
- Le tableau électrique,
- Les prises murales,
- Les interrupteurs,
- Les douilles des plafonniers et appliques fixes.

Sont également couvertes, les Pannes d'un Climatiseur, relatives uniquement à une résistance, un organe de sécurité ou un organe électronique et électrique :

- sur le moteur,
- sur le module électronique,
- sur la platine alimentation,
- sur la platine de contrôle,
- sur la platine de puissance,
- sur la platine principale.

Dans le cas où la dernière visite d'entretien annuel obligatoire date de plus de douze (12) mois, la réparation se limitera à la mise en sécurité du Climatiseur.

3.2 Pièces prises en charge

Les pièces prises en charge sont exclusivement les suivantes :

- fusibles et porte fusibles,
- appareillage(s) de base (interrupteur de commande(s),
- prise(s) monophasée(s) et câbles,
- disjoncteur divisionnaire, disjoncteur différentiel ou interrupteur différentiel.

Les pièces susceptibles de devoir être remplacées seront remplacées par des pièces de gamme standard disponibles au moment de l'Intervention et compatibles avec l'Installation électrique intérieure.

3.3 Télédagnostic

AXA Assistance met à disposition des Assurés un service d'assistance téléphonique à un numéro d'appel dédié. Ce service d'assistance téléphonique procède par téléphone à un diagnostic préliminaire à distance sur la base des informations fournies par les Assurés concernant la Panne d'électricité sur l'Installation électrique intérieure.

Le service d'assistance téléphonique guide les Assurés pour tenter de rétablir l'électricité ou, à défaut, isoler le secteur de la Panne.

3.4 Intervention dans l'Habitation

3.4.1 Délais d'Intervention en cas de diagnostic infructueux

Si le télédagnostic est infructueux, AXA Assistance informe les Assurés dans un délai maximal de deux (2) heures à compter de la fin de la conversation téléphonique avec le service d'assistance téléphonique des modalités d'Intervention d'un Prestataire.

Sauf cas de Force majeure, le Prestataire interviendra dans un **délai de deux (2) heures**.

Ce délai est calculé à compter de la fin de la conversation du diagnostic à distance avec AXA Assistance. Les informations saisies par AXA Assistance, dont l'heure de fin de la communication, font foi en cas de contestation entre les parties.

Le rendez-vous pour l'intervention est déterminé en fonction des disponibilités de l'Assuré. En cas d'absence de l'Assuré lors du passage du

Prestataire d'AXA Assistance, dans le délai d'intervention convenu entre les parties, un second rendez-vous lui sera proposé.

Si l'Assuré est absent lors des deux premiers passages, aucune autre demande d'intervention du Prestataire d'AXA Assistance ne sera possible.

3.4.2 Modalité de réalisation des Interventions

Le Prestataire procède à :

- un diagnostic visuel de l'Installation intérieure électrique ;
- une recherche de la Panne d'électricité ;
- une vérification afin de s'assurer que la Panne électrique entre dans le périmètre de la Garantie d'assistance électricité, qu'elle ne fait pas l'objet d'une exclusion ou que les montants évalués pour effectuer le dépannage sont couverts intégralement par la garantie. En cas de risque de dépassement du Plafond d'Intervention, il en informe l'Assuré ;
- l'isolement du dysfonctionnement ou l'isolement de l'appareil électrique défectueux.
- la remise d'un bulletin d'intervention nécessaire à la mise en œuvre de la garantie contractuelle.

Lors de l'Intervention, le Prestataire détermine seul les moyens à mettre en œuvre et dont il dispose pour procéder au dépannage de l'Habitation. Si cela s'avère nécessaire, il procède au remplacement des pièces défectueuses nécessaires à ce dépannage, **dans la limite du Plafond d'Intervention défini à l'article 3.5.**

Si le Prestataire estime que l'état général de l'Installation électrique ne peut assurer une sécurité suffisante, il peut limiter son Intervention à la mise hors service provisoire de tout ou partie de l'Installation électrique intérieure. De même, si l'état général de l'Installation ne permet pas au Prestataire de procéder à l'Intervention en toute sécurité, il peut alors décider de ne pas intervenir.

3.4.3 Rédaction du bulletin d'Intervention

L'Intervention donne lieu à la rédaction d'un bulletin d'Intervention établi en deux (2) exemplaires originaux signés par l'Assuré et le Prestataire et dont l'un est remis à l'Assuré. Le bulletin d'Intervention comporte l'heure d'arrivée et de départ du Prestataire, la durée de l'Intervention, le diagnostic de la Panne d'électricité, les prestations effectuées dans le

cadre de l'Intervention et les éventuelles pièces défectueuses remplacées, et en cas de Panne non garanties ou exclues, les motifs du refus de l'Intervention.

3.4.4 Garantie contractuelle des Interventions réalisées

Les Interventions réalisées dans le cadre de l'exécution de la garantie bénéficient d'une garantie contractuelle de trois (3) mois - déplacement, pièces et main d'œuvre - à compter de la date de l'Intervention.

3.5 **Plafond d'Intervention**

L'intégralité des frais des Interventions - déplacement, pièces et main-d'œuvre - est garantie **dans la limite de 300 € TTC par Intervention avec un nombre illimité d'Interventions par an.**

S'il résulte des constatations faites par le Prestataire que l'Intervention n'est pas garantie car hors du périmètre de la Garantie Electricité ou exclue, l'Assuré et le Prestataire restent libres de contracter directement, sous leur propre responsabilité, pour réaliser aux frais de l'Assuré toute réparation nécessaire non garantie. Dans cette hypothèse, l'ensemble des frais de déplacement, main-d'œuvre et remplacement des pièces liés à cette réparation sont à la charge de l'Assuré.

3.6 **Exclusions spécifiques à la garantie d'assistance électricité**

Sont exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention d'AXA Assistance, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit les Interventions :

- **Nécessitant le déplacement de machines et de mobiliers lourds à l'aide d'équipements spéciaux ou non accessibles sans travaux de terrassement ou de démontage (canalisations enterrées, faux plafonds, cloisons) pour accéder aux éléments des Installations électrique intérieure ;**
- **Pour des Pannes consécutives à une insuffisance de la puissance souscrite par les Assurés ;**
- **Pour des Pannes affectant des Installations faisant l'objet d'un branchement provisoire n'ayant pas obtenu le certificat de conformité délivré par le CONSUEL (Comité National pour la Sécurité des Usagers de l'électricité) ;**

- Pour des Pannes affectant une Installation électrique intérieure ne permettant pas au Prestataire de procéder à l'Intervention en toute sécurité ;
- Pour des installations électriques raccordées à une pompe utilisée pour un bassin (piscine, plan d'eau, aquarium etc.) ;
- Pour les conséquences d'une combustion (avec ou sans flamme) ou d'une explosion ;
- Pour des Pannes causées ou provoquées par une Catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi n°82-600 du 13 juillet 1982 ;
- Pour des Pannes d'électricité couvertes au titre de l'assurance construction obligatoire (loi du 4 janvier 1978) ;
- Pour des Pannes ayant pour origine une défaillance des réseaux de distribution et/ou de transport d'électricité ;
- Pour des Pannes répétitives causées par une non remise en état de l'Installation électrique à la suite d'une première Intervention.

Article 4. GARANTIE D'ASSISTANCE GAZ

La Garantie d'assistance gaz consiste, en cas de Fuite de gaz affectant l'Installation intérieure de gaz de l'Assuré, à effectuer un diagnostic préliminaire par téléphone et à organiser si nécessaire des services de dépannage en urgence en prenant en charge les frais de déplacement, les frais de main d'œuvre et les pièces requises dans les conditions et limites précisées ci-après.

Dès la suspicion de la Fuite de gaz, l'Assuré doit immédiatement et impérativement faire intervenir la compagnie de distribution de gaz ou les services de secours qui procéderont à la mise en sécurité de l'Installation intérieure de gaz.

4.1 Périmètre d'Intervention

Sont exclusivement couvertes les fuites survenues sur les éléments suivants de l'Installation de gaz :

- La canalisation d'alimentation générale de gaz,
- Le flexible de raccordement des appareils alimentés en gaz,
- Le robinet (joint inclus) d'arrêt de la canalisation d'alimentation générale,

- Le robinet (joint inclus) de raccordement aux appareils alimentés en gaz,
- Le robinet (joint inclus) de raccordement aux appareils de chauffage au gaz.

4.2 Pièces prises en charge

Les pièces prises en charge sont exclusivement les suivantes :

- joint de canalisation intérieure d'alimentation,
- robinet d'arrêt,
- flexible de raccordement.

Les pièces susceptibles de devoir être remplacées seront remplacées par des pièces de gamme standard disponibles au moment de l'Intervention et compatibles avec l'Installation intérieure de gaz.

4.3 Télédagnostic

AXA Assistance met à disposition des Assurés un numéro d'appel dédié. Ce service d'assistance téléphonique permet d'obtenir un diagnostic préliminaire à distance sur la base des informations fournies par l'Assuré concernant la Fuite de gaz.

Le service d'assistance téléphonique guide les Assurés pour tenter de rétablir le gaz ou, à défaut, d'isoler le secteur de la Fuite de gaz.

4.4 Intervention dans l'Habitation

4.4.1 Délais d'Intervention en cas de diagnostic infructueux

Si le télédagnostic est infructueux, AXA Assistance informe les Assurés dans un délai maximal de deux (2) heures à compter de la fin de la conversation téléphonique avec le service d'assistance téléphonique des modalités d'Intervention d'un Prestataire.

Sauf cas de Force majeure, le Prestataire interviendra dans un **délai de trois (3) heures**.

Ce délai est calculé à compter de la fin de la conversation du diagnostic à distance avec AXA Assistance. Les informations saisies par AXA Assistance, dont l'heure de fin de la communication, font foi en cas de contestation entre les parties.

Le rendez-vous pour l'intervention est déterminé en fonction des disponibilités de l'Assuré. En cas d'absence de l'Assuré lors du passage du Prestataire d'AXA Assistance, dans le délai

d'intervention convenu entre les parties, un second rendez-vous lui sera proposé.

Si l'Assuré est absent lors des deux premiers passages, aucune autre demande d'intervention du Prestataire d'AXA Assistance ne sera possible.

4.4.2 Modalités de réalisation des Interventions

Le Prestataire procède à :

- Un diagnostic visuel de l'Installation intérieure de gaz,
- La recherche de la Fuite de gaz,
- La vérification que la Fuite de gaz entre dans le périmètre de la Garantie d'assistance gaz, qu'elle ne fait pas l'objet d'une exclusion ou que les montants évalués pour effectuer le dépannage sont couverts intégralement par la garantie. En cas de risque de dépassement du Plafond d'Intervention, il en informe les Assurés,
- L'isolement du dysfonctionnement ou l'isolement de la canalisation défectueuse.
- la remise d'un bulletin d'intervention nécessaire à la mise en œuvre de la garantie contractuelle.

Lors de l'Intervention, le Prestataire détermine seul les moyens à mettre en œuvre et dont il dispose pour procéder au dépannage de l'Habitation. Si cela s'avère nécessaire, il procède au remplacement des pièces défectueuses nécessaires à ce dépannage, **dans la limite du Plafond d'intervention défini à l'article 4.5.**

Si le Prestataire estime que l'état général de l'Installation intérieure de gaz ne peut assurer une sécurité satisfaisante, il peut limiter son Intervention à la mise hors service provisoire de tout ou partie de l'Installation intérieure de gaz. De même, si l'état général de l'Installation ne permet pas au Prestataire de procéder à l'Intervention en toute sécurité, il peut alors décider de ne pas intervenir.

4.4.3 Rédaction du bulletin d'Intervention

L'Intervention donne lieu à la rédaction d'un bulletin d'intervention établi en deux (2) exemplaires originaux signés par l'Assuré et le Prestataire dont l'un est remis à l'Assuré. Le bulletin d'Intervention comporte l'heure d'arrivée et de départ du Prestataire, la durée d'Intervention, le diagnostic de la Fuite de gaz, les prestations effectuées dans le cadre de l'Intervention et les éventuelles pièces défectueuses remplacées, et en

cas de Fuite de gaz non garantie ou exclue, les motifs du refus de l'Intervention.

4.4.4 Garantie contractuelle des Interventions réalisées

Les Interventions réalisées dans le cadre de l'exécution de la garantie bénéficient d'une garantie contractuelle de trois (3) mois – déplacement, pièces et main d'œuvre – à compter de la date de l'Intervention.

4.5 **Plafond d'Intervention**

L'intégralité des frais des Interventions – déplacement, pièces et main-d'œuvre - est garantie **dans la limite de 300 € TTC par Intervention avec un nombre illimité d'Interventions par an.**

S'il résulte des constatations faites par le Prestataire que l'Intervention n'est pas garantie car hors du périmètre de la Garantie Gaz ou exclue, l'Assuré et le Prestataire restent libres de contracter directement, sous leur propre responsabilité, pour réaliser aux frais de l'Assuré toute réparation nécessaire non garantie. Dans cette hypothèse, l'ensemble des frais de déplacement, main-d'œuvre et remplacement des pièces liés à cette réparation sont à la charge de l'Assuré.

4.6 **Exclusions spécifiques à la Garantie d'assistance Gaz**

Sont exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention d'AXA Assistance, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit les Interventions :

- **causées par un gaz défectueux,**
- **sur les appareils alimentés en gaz, les citernes de gaz et leurs canalisations, les bouteilles de gaz et les détendeurs ;**
- **sur les Installations non conformes ;**
- **sur les flexibles non conformes ou dont la date de péremption est dépassée ;**
- **Pour des Fuites de gaz causées ou provoquées intentionnellement par le cuisiniste qui installe la cuisine, l'Assuré ou avec sa complicité, ou provoquées par le non-paiement des factures à l'entreprise de distribution de gaz ;**
- **Pour des Fuites de gaz causées ou provoquées par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982**

- **Pour des Fuites de gaz couvertes au titre de l'assurance construction obligatoire (loi du 4 janvier 1978) ;**
- **Pour des Fuites de gaz ayant pour origine une défaillance des réseaux de distribution et/ou de transport de gaz ;**
- **Pour des Fuites de gaz répétitives causées par une non-remise en état de l'Installation intérieure de gaz à la suite d'une première Intervention ;**
- **Pour des Fuites de gaz survenues après que la compagnie de distribution de gaz ait averti l'Assuré de la nécessité de procéder à des travaux de réparation définitifs en vue d'éviter la répétition de Fuites de gaz ;**
- **Le remplacement de canalisation ou de circuit d'alimentation ou de l'ensemble de l'Installation en gaz qui découle d'une mise en conformité avec les dispositions légales ou réglementaires.**

Article 5. GARANTIE D'ASSISTANCE VITRERIE / SERRURERIE

5.1 Périmètre d'Intervention

Sont couverts les éléments suivants :

Les éléments de serrurerie ou de vitrerie des portes, des fenêtres ou des portes fenêtres (fixe/ouvrante) du domicile donnant sur l'extérieur. Sont exclus les portillons, portes de jardin, box non attenant et portail automatique ou non.

Sont couverts les événements suivants :

Pour la serrurerie : l'impossibilité d'accéder au domicile à la suite d'une tentative d'effraction, d'un blocage des systèmes de serrure, du bris des clés dans la serrure, de la perte ou du vol des clés, d'un claquage de porte.

Pour la vitrerie : le bris des vitres du domicile à la suite d'un acte involontaire, d'un vandalisme, d'une effraction ou d'une tentative d'effraction, d'un événement climatique, n'assurant plus les conditions de sécurité suffisante du domicile.

5.2 Pièces prises en charge

Les pièces pouvant faire l'objet d'un remplacement dans le cadre du dépannage sont exclusivement celles constitutives des éléments couverts listés à l'article 5.1.

Les pièces susceptibles de devoir être remplacées seront remplacées par des pièces de gamme standard disponibles au moment de l'Intervention et compatibles.

5.3 Télédiagnostic

AXA Assistance met à disposition des Assurés un service d'assistance téléphonique à un numéro d'appel dédié. Ce service d'assistance téléphonique procède par téléphone à un diagnostic préliminaire à distance sur la base des informations fournies par les Assurés concernant le problème de vitrerie ou serrurerie.

Le service d'assistance téléphonique guide les Assurés pour tenter d'effectuer le dépannage.

5.4 Intervention dans l'Habitation

5.4.1 Délais d'Intervention en cas de diagnostic infructueux

Si le télédiagnostic est infructueux, AXA Assistance informe les Assurés dans un délai maximal de deux (2) heures à compter de la fin de la conversation téléphonique avec le service d'assistance téléphonique des modalités d'Intervention.

Sauf cas de Force majeure, le Prestataire interviendra dans un **délai de deux (2) heures**.

Ce délai est calculé à compter de la fin de la conversation du diagnostic à distance avec AXA Assistance. Les informations saisies par AXA Assistance, dont l'heure de fin de la communication, font foi en cas de contestation entre les parties.

Le rendez-vous pour l'intervention est déterminé en fonction des disponibilités de l'Assuré. En cas d'absence de l'Assuré lors du passage du Prestataire d'AXA Assistance, dans le délai d'intervention convenu entre les parties, un second rendez-vous lui sera proposé.

Si l'Assuré est absent lors des deux premiers passages, aucune autre demande d'intervention du Prestataire d'AXA Assistance ne sera possible.

5.4.2 Modalités d'intervention

AXA Assistance se réserve le droit de demander, au préalable, à l'Assuré de justifier de sa qualité d'occupant du domicile garanti, et le cas échéant, la déclaration de perte ou de vol des clefs.

L'intervention du Prestataire a pour but de restaurer le fonctionnement normal des éléments couverts :

- soit en permettant à l'Assuré d'accéder à son Domicile,
- soit en procédant à la mise en sécurité du Domicile de l'Assuré.

Lors de l'Intervention, le Prestataire détermine seul les moyens à mettre en œuvre et dont il dispose pour procéder au dépannage de l'Habitation. Si cela s'avère nécessaire, il procède au remplacement des pièces défectueuses nécessaires à ce dépannage, **dans la limite du Plafond d'Intervention défini à l'article 5.5.**

Ces pièces seront choisies afin de rétablir le fonctionnement normal de l'appareil et pas nécessairement pour permettre un remplacement à l'identique.

5.4.3 Rédaction du bulletin d'Intervention

L'Intervention donne lieu à la rédaction d'un bulletin d'Intervention établi en double exemplaire signé par l'Assuré dont l'un est remis à l'Assuré. Le bulletin d'Intervention comporte l'heure d'arrivée et de départ du Prestataire, la durée d'Intervention, le diagnostic de la panne, les prestations effectuées dans le cadre de l'Intervention et les éventuelles pièces défectueuses remplacées, et en cas de panne non garanties ou exclues, les motifs du refus de l'Intervention.

5.4.4 Garantie contractuelle des Interventions réalisées

Les Interventions réalisées dans le cadre de l'exécution de la garantie bénéficient d'une garantie contractuelle de trois (3) mois – déplacement, pièces et main d'œuvre – à compter de la date de l'Intervention.

5.5 Plafond d'Intervention

L'intégralité des frais des Interventions – déplacement, pièces et main-d'œuvre - est garantie **dans la limite de 300 € TTC avec un nombre illimité d'Interventions par an.**

S'il résulte des constatations faites par le Prestataire que l'Intervention n'est pas garantie comme hors du périmètre de la garantie ou exclue, l'Assuré et le Prestataire restent libres de contracter directement, sous leur propre responsabilité, pour réaliser aux frais de l'Assuré

toute réparation nécessaire non garantie. Dans cette hypothèse, l'ensemble des frais de déplacement, main-d'œuvre et remplacement des pièces liés à cette réparation sont à la charge de l'Assuré.

5.6 Exclusions spécifiques à la garantie d'assistance Vitrierie et Serrurerie

Sont exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention d'AXA Assistance, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit:

- les interventions sur des éléments situés hors de l'habitation principale,
- toute intervention résultant de l'usure normale de la serrure,
- les incidents sur les serrures autres que celle des portes ou portes-fenêtres donnant sur l'extérieur,
- toute intervention sur les portes de jardin, portillons, portes de box, portail automatique ou non,
- les travaux de menuiserie, réfection du blindage ou consolidation de la porte,
- toute réfection de maçonnerie résultant de l'intervention,
- les systèmes d'occultation intérieurs, extérieurs électriques ou non, tels que les volets, les volets roulants, les persiennes, les stores,
- les vitres des portes intérieures vitrées,
- la cave ou la véranda ne communiquant pas avec le domicile.

Article 6. EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

Outre les exclusions spécifiques à chaque garantie, sont exclues et ne pourront donner lieu à l'Intervention d'AXA Assistance, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

- tout événement survenu à la suite d'une circonstance connue avant la date de souscription du Contrat,
- tout événement survenant dans un logement resté inoccupé plus de soixante (60) jours calendaires consécutifs,
- les conséquences d'événements climatiques, d'orages, de la foudre, du gel, de tempêtes, les pannes et dysfonctionnements provoqués par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982,
- les conséquences d'effets nucléaires radioactifs,

- les dommages causés par des explosifs que l'Assuré peut détenir,
- les dommages résultant d'une utilisation à caractère commercial, professionnel ou collectif.

Aménagements et embellissements :

- la réfection des revêtements de sol ou des ornements quels qu'ils soient lorsque leur démontage est rendu nécessaire pour accéder à l'équipement ou à l'installation et effectuer la réparation,
- tout démontage/remontage des parties encastrées de mobiliers ou autres éléments.

Accessibilité et sécurité :

- toute partie de l'installation couverte dont l'accès ne garantit pas la sécurité du Prestataire agréé, par exemple, en présence d'amiante,
- les frais de réparation ou de remplacement si le Prestataire missionné est dans l'incapacité de réparer les installations du fait de leur ancienneté ou de leur usure.

Défaut d'entretien ou faute :

- toute défectuosité, dommage ou panne causé par une action intentionnelle ou dolosive, négligence, mauvaise utilisation ou intervention de l'Assuré ou d'un tiers, incluant toute tentative de réparation non-conforme aux règles de la profession,
- toute installation qui n'a pas été posée ou entretenue conformément aux normes en vigueur ou aux instructions du fabricant ou du professionnel.

Mise en conformité :

- tout défaut, dommage ou mise hors service de l'installation causé par la modification de l'installation en non-conformité avec les recommandations de la profession ou les instructions du fabricant.

Non-respect des recommandations :

- les pannes répétitives causées par une non remise en état de l'Installation à la suite d'une première Intervention.

En outre, ne donnent lieu ni à prise en charge, ni à remboursement :

- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les frais engagés par l'Assuré pour la délivrance de tout document officiel.

Article 7. LIMITES DE RESPONSABILITE

La responsabilité d'AXA Assistance ne pourra être engagée en cas de dommages à caractère professionnel ou commercial subi par l'Assuré à la suite d'un incident ayant nécessité la mise en jeu des garanties du Contrat.

AXA Assistance ne peut se substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence et ne prend pas en charge les frais engagés du fait de leur intervention.

Enfin, la responsabilité d'AXA Assistance ne pourra être engagée en cas de retards ou empêchements dans l'exécution des garanties du Contrat, causés par une grève, une émeute, un mouvement populaire, des représailles, une restriction de la libre circulation, de sabotage, de terrorisme, de guerre civile ou étrangère, de dégagement de chaleur, d'irradiation ou d'effet de souffle provenant de la fission ou de la fusion de l'atome, de radioactivité ou de tout autre cas fortuit ou de Force majeure.

Article 8. FAUSSE DECLARATION

8.1 Fausse déclaration des éléments constitutifs du risque

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque connus du Souscripteur l'expose aux sanctions prévues par le Code des assurances, c'est-à-dire : réduction d'indemnité ou nullité du Contrat (articles L.113-8 et L.113-9 du Code des assurances).

8.2 Fausse déclaration des éléments constitutifs du sinistre

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du sinistre (date, nature, cause, circonstances ou conséquences) connus du Souscripteur et/ou de(s) l'Assuré(s) l'expose en cas de mauvaise foi à la déchéance des garanties du présent Contrat.

Article 9. PRIME

9.1 Débiteur de la prime

Le Souscripteur, tel que défini aux Conditions particulières, s'engage à payer la prime d'assurance afférente aux garanties du Contrat.

9.2 Paiement de la prime

La prime d'assurance dont le montant est précisé dans les Conditions Particulières est réglée selon les modalités prévues dans les Conditions Générales de votre contrat d'assurance Habitation LEMONADE.

9.3 Défaut de paiement

En cas de défaut de paiement de la prime ou d'une fraction de la prime dans les dix (10) jours calendaires qui suivent son échéance, une relance sera envoyée au Souscripteur par lettre recommandée. Si dans les trente (30) jours calendaires qui suivent son envoi, la(les) prime(s) ou la(les) fraction(s) de prime due n'est toujours pas payée, les garanties seront suspendues et si la prime n'est toujours pas réglée dans les dix (10) jours calendaires qui suivent la date de suspension des garanties, AXA Assistance pourra, par l'intermédiaire de LEMONADE, résilier le Contrat.

9.4 Modification de la prime

AXA Assistance s'engage à informer le Souscripteur en cas de modification de la prime. Le Souscripteur pourra alors refuser cette modification et résilier le Contrat via l'application Lemonade ou par email à contact@lemonade.com dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception par le Souscripteur de cette notification, le cachet de la poste faisant foi.

Article 10. VIE DU CONTRAT

10.1 Prise d'effet et durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an à compter de la date de Souscription telle que définie ci-dessous et se renouvelle par tacite reconduction chaque année, sauf cessation dans l'un des cas prévus à l'article 10.5.

La date de Souscription du Contrat est celle indiquée dans les Conditions particulières et correspond à la date à laquelle l'Assuré a donné son consentement en ligne à la souscription du Contrat.

Le document d'information sur le produit d'assurance, la fiche d'information et de conseil ainsi que les Conditions générales ayant été lues préalablement. Le Souscripteur doit enregistrer ces documents sur un support durable pour s'y référer en cas de besoin.

Avant toute reconduction tacite, Lemonade informera le Souscripteur de la reconduction tacite

et de sa possibilité de dénoncer le contrat dans les conditions prévues à l'article L 113-15-1 du code des assurances.

10.2 Date d'effet et durée des garanties

Les garanties prennent effet à la date de conclusion du Contrat (inscrite sur les Conditions particulières). Les garanties cessent dès lors que le Contrat est résilié dans les cas prévus à l'article 10.5.

10.3 Faculté de renonciation en cas de vente à distance

Conformément à l'article L.112-2-1 du Code des assurances, le Souscripteur peut renoncer au Contrat, sans avoir à justifier de motif, ni à payer de pénalités, en notifiant sa décision à LEMONADE au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté dans un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter de la date de conclusion du Contrat ou à compter du jour où le Souscripteur a reçu ses conditions contractuelles si cette date est postérieure à la conclusion du Contrat.

Pour que le délai de renonciation soit respecté, il suffit que le Souscripteur transmette sa volonté avant l'expiration du délai de renonciation.

Le Souscripteur peut exercer son droit à renoncer au présent Contrat selon les modalités prévues au Contrat d'assurance Habitation souscrit auprès de LEMONADE.

10.4 Modifications du Contrat

Le Souscripteur doit informer LEMONADE par email à contact@lemonade.com, de tout changement de nom et/ou des informations personnelles du Souscripteur et/ou de coordonnées du compte bancaire sur lequel la prime est prélevée.

10.5 Cessation du Contrat

Le Contrat prend fin dans les cas suivants :

- En cas d'utilisation par le Souscripteur de sa faculté de renonciation ;
- En cas de résiliation par le Souscripteur à tout moment selon les modalités prévues aux Conditions Générales du contrat Habitation souscrit auprès de LEMONADE ;
- En cas de résiliation pour non-paiement de la prime (en application des dispositions de

l'article L.113-3 du Code des assurances) dans les conditions définies à l'article 9.3 ;

- En cas de résiliation par le Souscripteur pour refus de la prime modifiée dans les conditions définies à l'article 9.4 ;
- En cas de décès du Souscripteur, ses ayants droits devant informer LEMONADE par email à contact@lemonade.com. La résiliation prend alors effet à la date du décès ;
- Dans tous les autres cas prévus par le Code des assurances.

10.6 Prescription

Conformément à l'article L114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant du Contrat sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'événement qui leur donne naissance.

Toutefois ce délai ne court :

- En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance,
- En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'Assuré contre l'Assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de prescription commence à courir au 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 (10) ans pour les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants-droit de l'Assuré décédé.

Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires de droit commun visées ci-après :

- toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure,
- tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution,
- toute reconnaissance par l'Assureur du droit à garantie de l'Assuré, ou toute reconnaissance de dette du Souscripteur et/ou de l'Assuré envers l'Assureur.

La prescription est également interrompue par des causes spécifiques au contrat d'assurance visée ci-après :

- la désignation d'experts à la suite d'un sinistre,
- l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la souscription ou par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

La prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conclusion ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ou de conciliation. La prescription est également suspendue à compter de la conclusion d'une convention de procédure participative.

Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur ou le conciliateur déclarent que la médiation ou la conciliation est terminée. En cas de convention de procédure participative, le délai de prescription recommence à courir à compter du terme de la convention, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois. La prescription est également suspendue lorsque le juge fait droit à une demande de mesure d'instruction présentée avant tout procès. Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter du jour où la mesure a été exécutée.

La prescription est également suspendue lorsque la partie est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure.

Conformément à l'article L114-3 du Code des assurances, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter des causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

Article 11. DISPOSITIONS DIVERSES

11.1 Compétence judiciaire

Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation du Contrat sera de la compétence des juridictions françaises.

11.2 Langue du Contrat et droit applicable au Contrat

La langue utilisée pendant la durée du Contrat est la langue française. Le droit applicable au Contrat tant pour son interprétation que pour son exécution, est le droit français.

11.3 Protection des Données à caractère personnel

Les informations relatives aux Assurés quant à la souscription du Contrat sont collectées, utilisées et conservées par les soins d'AXA Assistance et Lemonade qui agissent en qualité de Responsables conjoints de Traitement conformément aux dispositions de la réglementation applicable en matière de protection des Données à caractère personnel. Dans le respect de leur périmètre respectif, Lemonade est Responsable de Traitement pour les Données à caractère personnel traitées dans le cadre de la distribution du Contrat (présentation, proposition ou aide à la souscription de du contrat) et AXA Assistance est Responsable de Traitement pour les Données à caractère personnel nécessaires à l'exécution du Contrat (gestion des sinistres).

Ainsi, dans le cadre de ses activités, AXA Assistance pourra :

- a) Utiliser les informations de l'Assuré, du Souscripteur et/ou de celles des personnes bénéficiant des garanties, afin de fournir les services décrits dans les Conditions générales. En utilisant les services d'AXA Assistance, l'Assuré et le Souscripteur consentent à ce qu'AXA Assistance utilise ses Données à caractère personnel à cette fin ;
- b) Transmettre les Données à caractère personnel de l'Assuré et les données relatives à son Contrat, aux entités du Groupe AXA, aux prestataires de services d'AXA Assistance, au personnel d'AXA Assistance, et à toutes personnes susceptibles d'intervenir dans les limites de leurs attributions afin de gérer le dossier de sinistre de l'Assuré, lui fournir les garanties qui lui sont dues au titre de son Contrat, procéder aux paiements, et transmettre ces données dans les cas où la loi l'exige ou le permet ;
- c) Procéder à l'écoute et/ou à l'enregistrement des appels téléphoniques de l'Assuré dans le cadre de l'amélioration et du suivi de la qualité des services rendus ;
- d) Procéder à des études statistiques et actuarielles ainsi qu'à des analyses de

satisfaction clients afin de mieux adapter nos produits aux besoins du marché ;

- e) Obtenir et conserver tout document photographique pertinent et approprié du bien de l'Assuré, afin de fournir les services proposés dans le cadre du Contrat et valider sa demande ; et
- f) Procéder à l'envoi d'enquêtes qualité (sous forme de demandes à retourner ou de sondages) relatives aux services d'AXA Assistance et autres communications relatives au service clients.
- g) Utiliser les Données à caractère personnel dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude ; ce traitement pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

AXA Assistance est soumis aux obligations légales issues principalement du Code Monétaire et Financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, à ce titre, AXA Assistance met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon conformément aux dispositions de la Loi en la matière.

Les Données à caractère personnel recueillies lors de la souscription (nom, prénom, adresse postale, numéro de téléphone, adresse mail) peuvent être communiquées aux autres sociétés du Groupe AXA ou à un tiers partenaire, y compris pour une utilisation à des fins de prospection commerciale.

Si l'Assuré ne souhaite pas que ses Données à caractère personnel soient transmises aux sociétés du Groupe AXA ou à un tiers pour une utilisation à des fins de prospection commerciale, il peut s'y opposer à tout moment en écrivant au :

Délégué à la Protection des Données à caractère personnel

AXA Assistance

6, rue André Gide

92320 Châtillon

Email : dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com

Pour toute utilisation des Données à caractère personnel de l'Assuré à d'autres fins que celles expressément prévues au Contrat et pour l'exécution de celui-ci ou lorsque la loi l'exige, AXA Assistance sollicitera le consentement de l'Assuré. L'Assuré pourra revenir à tout moment sur son consentement.

En souscrivant au Contrat et en utilisant ses services, l'Assuré reconnaît qu'AXA Assistance peut utiliser ses Données à caractère personnel.

Dans le cas où l'Assuré fournit à AXA Assistance des informations sur des tiers, l'Assuré s'engage à les informer de l'utilisation de leurs Données à caractère personnel ainsi que dans la politique de confidentialité du site internet d'AXA Assistance (voir ci-dessous).

L'Assuré peut obtenir, sur simple demande, copie des informations le concernant. Il dispose d'un droit d'information sur l'utilisation faite de ses Données à caractère personnel (comme indiqué dans la politique de confidentialité du site AXA Assistance – voir ci-dessous) et d'un droit de rectification s'il constate une erreur.

Si l'Assuré souhaite connaître les informations détenues par AXA Assistance à son sujet, ou s'il a d'autres demandes concernant l'utilisation de ses Données à caractère personnel, il peut écrire à l'adresse suivante :

Délégué à la protection des Données à caractère personnel

AXA Assistance

6, rue André Gide
92320 Châtillon

Email : dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com

L'intégralité de notre politique de confidentialité est disponible sur le site : axa-assistance.fr ou sous format papier, sur demande.

11.4 Réclamation et médiation

En cas de désaccord concernant la gestion du Contrat, les Assurés s'adressent en priorité à leur interlocuteur privilégié, LEMONADE, afin de trouver des solutions adaptées aux difficultés rencontrées, en adressant un email à l'adresse suivante : contact@lemonade.com.

Si la réponse apportée n'est pas satisfaisante ou si la réclamation porte sur la mise en œuvre des garanties les Assurés peuvent adresser leur réclamation par courrier à l'adresse suivante :

AXA Assistance - Service Gestion Relation Clientèle
6, rue André Gide
92320 Châtillon

Ou sur le site internet à partir de la rubrique « contact » : www.axa-assistance.fr/contact

AXA Assistance s'engage à accuser réception sous dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si une réponse est apportée dans ce délai.

Une réponse sera adressée dans un délai maximum de deux (2) mois sauf si la complexité de la réclamation nécessite un délai supplémentaire.

Après épuisement des voies de recours internes ci-dessus énoncées et si un désaccord subsiste, les Assurés peuvent faire appel au Médiateur, personne indépendante, en écrivant à l'adresse suivante :

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

Ou en complétant le formulaire de saisine directement sur le site internet : www.mediation-assurance.org

Ce recours est gratuit. L'avis du Médiateur ne s'impose pas et laissera toute liberté à l'Assuré pour saisir éventuellement la juridiction française compétente.

Le Médiateur formulera un avis dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours calendaires à compter de la réception du dossier complet.

La Charte de « la Médiation de l'Assurance » est également consultable sur le lien suivant :

www.mediation-assurance.org/medias/mediation-assurance/Charte_V2.pdf

11.5 Autorité de Contrôle

Inter Partner Assistance (IPA) est soumise en qualité d'entreprise d'assurance de droit belge au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique située Boulevard de Berlaimont 14 – 1000 Bruxelles Belgique - TVA BE 0203.201.340 – RPM Bruxelles – (www.bnb.be).

La succursale française d'IPA est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.



CONDITIONS PARTICULIERES DU CONTRAT LEMONADE URGENCE HABITATION - N° 0804128

Les présentes Conditions particulières ont pour objet de détailler les modalités de votre souscription au Contrat **LEMONADE URGENCE HABITATION** (désigné ci-après le « **Contrat** ») et font, au même titre que les Conditions générales, partie intégrante de celui-ci.

Sauf mention contraire dans les présentes, l'ensemble des termes commençant par une lettre majuscule dans les présentes Conditions particulières ont le sens qu'il leur est donné au sein des Conditions générales.

Le Contrat est un contrat d'assistance assuré **INTER PARTNER ASSISTANCE (ci-après dénommée « AXA Assistance » ou « l'Assureur »)**, société anonyme de droit belge au capital de 61 702 613 euros, entreprise d'assurance non-vie agréée par la Banque Nationale de Belgique (0487), dont le siège social est situé 166 Avenue Louise – 1050 Ixelles – Bruxelles Capitale – Belgique, **prise au travers de sa succursale française** régie par le Code des assurances, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro 316 139 500 RCS Nanterre et située 6, rue André Gide – 92320 Châtillon.

Le Contrat est distribué par **LEMONADE INSURANCE N.V (ci-après dénommée « LEMONADE »)**, société de droit néerlandais, entreprise d'assurance immatriculée aux Pays-Bas auprès de la Dutch Chamber of Commerce (Kamer van Koophandel) sous le numéro 73227420, et dont le siège social est situé Koorte Leidsedwardsstraat 12-16, 1017 RC - Amsterdam - Pays-Bas.

LEMONADE est mandaté par AXA Assistance pour assurer la gestion des souscriptions au présent Contrat.

Pour toutes les demandes concernant l'exécution du Contrat, hors gestion des sinistres, vous devez adresser votre demande auprès du service clients de LEMONADE, par e-mail à l'adresse suivante : contact@lemonade.com.

1. LE SOUSCRIPTEUR (« VOUS »)

Les détails vous concernant sont précisés dans votre contrat d'assurance Habitation LEMONADE.

2. VOTRE SOUSCRIPTION

Les détails concernant votre souscription sont précisés dans votre contrat d'assurance Habitation LEMONADE.

3. VOS GARANTIES D'ASSISTANCE HABITATION

GARANTIES D'ASSISTANCE	MONTANTS ET PLAFONDS
GARANTIE D'ASSISTANCE ELECTRICITE	
Evènements garantis :	
<ul style="list-style-type: none">- Panne affectant l'Installation électrique intérieure de l'Assuré survenue sur : les câblages, le tableau électrique, les prises murales, les interrupteurs, les douilles des plafonniers et appliques fixes.- Pannes d'un Climatiseur, relatives uniquement à une résistance, un organe de sécurité ou un organe électronique et électrique sur le moteur, le module électronique, la platine alimentation, la platine de contrôle, la platine de puissance, la platine principale.	



Télédiagnostic	Diagnostic préliminaire à distance
Plafond d'intervention (déplacement / pièce / main-d'œuvre)	Jusqu'à 300 € TTC par Intervention (nombre d'Interventions illimité)
GARANTIE D'ASSISTANCE GAZ	
<i>Evènements garantis : Fuite de gaz affectant l'installation intérieure de gaz de l'assuré et qui est survenue sur : les canalisations intérieures d'alimentation en gaz, le flexible de raccordement des appareils alimentés en gaz, le robinet (joint inclus) d'arrêt de la canalisation d'alimentation générale, le robinet (joint inclus) de raccordement aux appareils alimentés en gaz, le robinet (joint inclus) de raccordement aux appareils de chauffage au gaz.</i>	
Télédiagnostic	Diagnostic préliminaire à distance
Plafond d'intervention (déplacement / pièce / main-d'œuvre)	Jusqu'à 300 € TTC par Intervention (nombre d'Interventions illimité)
GARANTIE D'ASSISTANCE PLOMBERIE INTERIEURE	
<i>Evènements garantis : Fuite d'eau ou d'Engorgement affectant l'Installation intérieure de plomberie de l'Assuré et qui est survenu sur : le circuit intérieur d'alimentation d'eau, le circuit intérieur d'évacuation d'eau, l'eau chaude sanitaire, les sanitaires, le raccordement des appareils à effet d'eau (lave-vaisselle, lave-linge), le circuit de chauffage.</i>	
Télédiagnostic	Diagnostic préliminaire à distance
Plafond d'intervention (déplacement / pièce / main-d'œuvre)	Jusqu'à 300 € TTC par Intervention (nombre d'Interventions illimité)
GARANTIE D'ASSISTANCE VITRERIE / SERRURERIE	
<i>Evènements garantis :</i>	
<ul style="list-style-type: none">- Pour la serrurerie : impossibilité d'accéder au domicile à la suite d'une tentative d'effraction, d'un blocage des systèmes de serrure, du bris des clés dans la serrure, de la perte ou du vol des clés, d'un claquage de porte.- Pour la vitrerie : bris des vitres du domicile à la suite d'un acte involontaire, d'un vandalisme, d'une effraction ou d'une tentative d'effraction, d'un événement climatique, n'assurant plus les conditions de sécurité suffisante du Domicile.	
Télédiagnostic	Diagnostic préliminaire à distance
Plafond d'intervention (déplacement / pièce / main-d'œuvre)	Jusqu'à 300 € TTC par Intervention (nombre d'Interventions illimité)

4. CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE DES GARANTIES

Pour bénéficier des garanties du Contrat, l'Assuré doit, **avant de prendre l'initiative d'avancer des frais**, contacter AXA Assistance au numéro de téléphone suivant (24 heures sur 24 et 7 jours du 7):

+338 01 84 05 06

(Numéro non surtaxé, le coût de l'appel est à la charge de l'Assuré)

5. PRIME

La prime d'assurance dont le montant est précisé sur votre contrat d'assurance Habitation LEMONADE est payable annuellement selon les modalités indiquées aux Conditions Générales.

6. DUREE DU CONTRAT ET TACITE RECONDUCTION

Le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an à compter de la date de souscription et se renouvelle à chaque échéance annuelle sauf dénonciation selon les modalités prévues aux Conditions générales.



7. FAUSSE DECLARATION INTENTIONNELLE OU NON INTENTIONNELLE

7.1 FAUSSE DECLARATION DES ELEMENTS CONSTITUTIFS DU RISQUE

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque ou connus du Souscripteur l'expose aux sanctions prévues par le Code des assurances, c'est-à-dire : réduction d'indemnité ou nullité du Contrat, les cotisations déjà payées demeurant alors acquises à AXA Assistance (Articles L113-8 et L113-9 du Code des assurances).

7.2 FAUSSE DECLARATION DES ELEMENTS CONSTITUTIFS DU SINISTRE

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du sinistre (date, nature, cause, circonstance ou conséquences du sinistre) connus de l'Assuré l'expose en cas de mauvaise foi à la déchéance des garanties du Contrat.

8. DROIT DE RENONCIATION EN CAS DE VENTE A DISTANCE

Pour exercer le droit de renonciation prévu par l'article L112-2-1 du Code des assurances dont vous bénéficiez, vous devez nous notifier votre décision de renoncer au Contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté selon les modalités prévues aux Conditions générales dans un délai de quatorze (14) jours à compter du jour où vous recevez vos conditions contractuelles. Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de renonciation prévu aux Conditions générales.

Pour que le délai de renonciation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de renonciation avant l'expiration du délai de renonciation. L'exemple de formulaire de renonciation est à renvoyer par lettre à l'attention de Lemonade aux coordonnées figurant dans vos Conditions Générales.

9. AUTORITE DE CONTROLE

Inter Partner Assistance est soumise en qualité d'entreprise d'assurance de droit belge au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique située Boulevard de Berlaimont 14 – 1000 Bruxelles – Belgique - TVA BE 0203.201.340 – RPM Bruxelles – (www.bnb.be).

La succursale française d'Inter Partner Assistance est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), située 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 Paris.