



Multirisques habitation

# Conditions d'assurances OptiHome



Mars 2022

Section	Contenu	Page
		1
		1
		1
	<b>ETENDUES TERRITORIALES</b>	<b>5</b>
<b>1.</b>	<b>LEXIQUE</b>	<b>6</b>
1.1.	ACCIDENT	6
1.2.	ACCIDENTEL	6
1.3.	ASSURE	6
1.4.	ATTENTAT	6
1.5.	BATIMENT DESIGNE	7
1.6.	BIENS DESIGNES	7
1.7.	BIJOUX	8
1.8.	CHOMAGE IMMOBILIER	9
1.9.	COLLECTION	9
1.10.	COMPAGNIE	9
1.11.	CONFLIT DU TRAVAIL	9
1.12.	CONTENU	10
1.13.	CYCLE	10
1.14.	CYCLE A PEDALAGE ASSISTE	10
1.15.	CYCLE ELECTRIQUE	10
1.16.	DEPENDANCES	10
1.17.	DOCUMENTS CONSTITUTIFS DU CONTRAT	11
1.18.	DOMMAGES CORPORELS	11
1.19.	DOMMAGES MATERIELS	11
1.20.	DOMMAGES IMMATERIELS	11
1.21.	EQUIPEMENT D'ALARME ET DE SURVEILLANCE	11
1.22.	EQUIPEMENT DOMOTIQUE	11
1.23.	FRAIS DE CONSERVATION	11
1.24.	FRANCHISE	12
1.25.	GLISSEMENT DE TERRAIN	12
	AFFAISSEMENT DE TERRAIN	12
1.26.	INONDATION	12
1.27.	LOCAUX	12
1.28.	MATERIEL MULTIMEDIA	12
1.29.	MATERIEL NOMADE	12
1.30.	MICRO-VEHICULE ELECTRIQUE	12
1.31.	MOBILIER	13
1.32.	MOBILIER DE JARDIN	13
1.33.	OBJETS DE VALEUR	13
1.34.	OBJETS PERSONNELS	13
1.35.	OCCUPATION	13

1.36. PANDEMIE	14
1.37. PLUIES TORRENTIELLES	14
1.38. PREFABRIQUE (CONSTRUCTION DE TYPE)	14
1.39. PRENEUR D'ASSURANCE	14
1.40. RECOURS DES LOCATAIRES OU OCCUPANTS	14
1.41. RECOURS DES TIERS (RECOURS DES VOISINS)	14
1.42. RESILIATION	15
1.43. RESPONSABILITE LOCATIVE OU D'OCCUPANT	15
1.44. SANITAIRES	15
1.45. SEJOUR TEMPORAIRE	15
1.46. SERRURE DE SECURITE / SERRURE DE SURETE	15
1.47. STATEC	15
1.48. SUPERFICIE	15
1.49. TEMPETE	16
1.50. TREMBLEMENT DE TERRE	16
1.51. VALEURS	16
1.52. VALEUR A NEUF	16
1.53. VALEUR DU JOUR	16
1.54. VALEUR REELLE	16
1.55. VALEUR VENALE	17
1.56. VELO	17
1.57. VILLEGATURE (BATIMENT DE -)	17
1.58. VOL	17
1.59. VOYAGE	18
1.60. ZONE INONDABLE	18

## **2. CONDITIONS GENERALES COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES** **19**

---

2.1. OBJET	19
2.2. FORMATION DU CONTRAT ET DUREE	19
2.3. DECLARATION PRELIMINAIRE	19
2.4. DECLARATIONS DE L'ASSURE	20
2.5. ESTIMATION DES BIENS	20
2.6. ADAPTATION AUTOMATIQUE DES MONTANTS ASSURES, DE LA PRIME, DES FRANCHISES ET DES LIMITES D'INDEMNITE	21
2.7. DECLARATIONS A LA SOUSCRIPTION	22
2.8. DECLARATIONS EN COURS DE CONTRAT	22
2.9. PRIMES	23
2.10. EXCLUSIONS	24
2.11. OBLIGATIONS ET FORMALITES A RESPECTER EN CAS DE SINISTRE	25
2.12. ESTIMATION DES DOMMAGES	27
2.13. FIXATION DE L'INDEMNITE	27
2.14. PAIEMENT DE L'INDEMNITE	28
2.15. BENEFICIAIRE DE L'INDEMNITE	29
2.16. REVERSIBILITE	29
2.17. REGLE DE PROPORTIONNALITE	30
2.18. SUBROGATION ET RECOURS	31
2.19. SORT DES BIENS SINISTRES	31
2.20. RESILIATION DU CONTRAT	32
2.21. FORME DE LA RESILIATION	33

<b>2.22. TRANSMISSION D'UN BIEN ASSURE</b>	<b>33</b>
<b>2.23. COMMUNICATION</b>	<b>34</b>
<b>2.24. PROTECTION DES DONNEES</b>	<b>34</b>
<b>2.25. AUTRES ASSURANCES</b>	<b>34</b>
<b>2.26. TARIF</b>	<b>35</b>
<b>2.27. CONTESTATION</b>	<b>35</b>
<b>2.28. JURIDICTION COMPETENTE</b>	<b>35</b>
<b>2.29. PRESCRIPTION</b>	<b>35</b>
<b>2.30. LOI APPLICABLE</b>	<b>35</b>
<b>3. L'ASSURANCE DES BIENS</b>	<b>36</b>
<hr/>	
<b>3.1. GARANTIES DE BASE</b>	<b>36</b>
<b>3.2. OPTION "SERENITE MAX"</b>	<b>58</b>
<b>3.3. OPTION "CONFORT"</b>	<b>61</b>
<b>4. L'ASSURANCE DES PERSONNES ET DE LEURS ACTIVITES</b>	<b>67</b>
<hr/>	
<b>4.1. OPTION "RESPONSABILITES CIVILES, PROTECTION JURIDIQUE ET RISQUES LIES A INTERNET"</b>	<b>67</b>
<b>4.2. OPTION "VOYAGE"</b>	<b>94</b>
<b>ADDENDUM AUX CONDITIONS D'ASSURANCES</b>	<b>109</b>
<hr/>	
<b>ARTICLE 1 : EXISTENCE, DATE/PRISE D'EFFET DU CONTRAT</b>	<b>109</b>
<b>ARTICLE 2 : CONFLITS D'INTERETS</b>	<b>109</b>
<b>ARTICLE 3 : REMUNERATIONS, COMMISSIONS ET AVANTAGES</b>	<b>110</b>
<b>ARTICLE 4 : INCITATIONS (UNIQUEMENT POUR LES PRODUITS D'INVESTISSEMENT FONDES SUR L'ASSURANCE)</b>	<b>110</b>
<b>ARTICLE 5 : PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL</b>	<b>111</b>
<b>DROIT DES PERSONNES CONCERNEES</b>	<b>115</b>
<b>RECLAMATION</b>	<b>116</b>

## Etendues territoriales

### Les garanties de votre contrat s'appliquent :

Au lieu d'assurance situé au Luxembourg



- Incendie et périls assimilés,
- **Tempête** et grêle,
- Dégâts électriques,
- Bris de vitrages,
- **Vol**,
- **Matériel multimédia**,
- **Tremblement de terre**,
- Pluies & **inondations**,
- Responsabilité en tant que locataire, copropriétaire, propriétaire,
- Responsabilité du fait des bâtiments assurés,
- Emergency@Home,
- Assistance Handyman.

Dans le Monde Entier



- Responsabilité civile vie privée,
- Matériel multimédia nomade,
- **Voyage** : annulation, bagages et assistance,
- Dommages aux biens,
- E-protection (limité à certains pays d'Europe selon le type de prestation).

## 1. Lexique

Pour une meilleure compréhension du contrat, les **Assurés** sont invités à prendre connaissance des définitions qui suivent.

### 1.1. Accident

(Cette définition n'est pas applicable aux garanties Responsabilité civile et Protection juridique. Pour ces garanties, le terme «accident» est défini autrement dans les conditions spéciales afférentes). Événement qui est à la fois soudain, imprévu, non intentionnel, extérieur à l'**Assuré**, parfaitement identifiable dans l'espace et dans le temps, et qui a causé un dommage matériel.

### 1.2. Accidentel

Relatif à un accident.

### 1.3. Assuré

(Cette définition n'est pas applicable aux garanties : Responsabilité civile, Protection juridique. Pour ces garanties, le terme « **Assuré** » est défini autrement dans les conditions spéciales afférentes)

1.3.1. Le **Preneur d'assurance**,

1.3.2. les personnes vivant à son foyer ;

1.3.3. son personnel ainsi que celui des personnes vivant à son foyer ;

1.3.4. toute autre personne que ce contrat qualifierait d'**Assuré**.

### 1.4. Attentat

Toute forme d'émeute, mouvement populaire, acte de terrorisme ou de sabotage, à savoir :

#### 1.4.1. L'émeute

Manifestation violente, même non concertée, d'un groupe de personnes qui révèle une agitation des esprits et se caractérise par du désordre ou des actes illégaux ainsi que par une lutte contre les organismes chargés du maintien de l'ordre public sans qu'il soit cherché pour autant à renverser des pouvoirs publics établis ;

#### 1.4.2. Le mouvement populaire

Manifestation violente même non concertée, d'un groupe de personnes qui, sans qu'il y ait révolte contre l'ordre établi, révèle cependant une agitation des esprits se caractérisant par du désordre ou des actes illégaux ;

#### 1.4.3. L'acte de terrorisme ou de sabotage

Action organisée dans la clandestinité à des fins idéologiques, politiques, économiques ou sociales, exécutée individuellement ou en groupe et attentant à des personnes ou détruisant un bien :

- soit en vue d'impressionner le public et de créer un climat d'insécurité (terrorisme) ;
- soit en vue d'entraver la circulation ou le fonctionnement normal d'un service ou d'une entreprise (sabotage).

### 1.5. **Bâtiment désigné**

Ensemble des constructions entièrement closes et couvertes, séparées ou non se trouvant à la situation indiquée aux conditions particulières en ce compris :

1.5.1. les cours ;

1.5.2. les clôtures et les haies délimitant le terrain où est le **bâtiment désigné** ;

1.5.3. les garages ;

1.5.4. les serres à usage privé ;

1.5.5. les installations photovoltaïques et panneaux solaires ;

1.5.6. les aménagements immobiliers attachés au fonds à perpétuelle demeure et qui ne peuvent être détachés du bâtiment sans être détériorés ou sans détériorer la partie de bâtiment à laquelle ils sont attachés à l'exclusion des cuisines équipées ;

1.5.7. les matériaux à pied d'œuvre destinés à être incorporés au bâtiment.

### 1.6. **Biens désignés**

Tout **bâtiment désigné**, tout **contenu** mentionné aux conditions particulières.

## **1.7. Bijoux**

Objets servant à la parure :

- 1.7.1. en métal précieux c'est-à-dire or, argent, platine et vermeil ;
- 1.7.2. comportant soit une ou plusieurs pierres précieuses telles que diamant, émeraude, rubis, saphir, soit une ou plusieurs perles naturelles ou de culture.



## **1.8. Chômage immobilier**

### **1.8.1. Il comprend :**

- 1.8.1.1. la privation de jouissance immobilière subie par le propriétaire ou l'occupant à titre gratuit, estimée à la valeur locative des constructions mentionnées au point 1.8.2 ci-après ;
- 1.8.1.2. la perte de loyer augmenté de ses charges subie par le bailleur si les constructions mentionnées au point 1.8.2 ci-après étaient effectivement données en location au moment du sinistre ;
- 1.8.1.3. la responsabilité contractuelle de l'**Assuré** pour les dommages précités.

### **1.8.2. Le chômage immobilier est limité**

aux constructions ou parties de constructions effectivement sinistrées ou rendues inutilisables par le sinistre. Il est limité à la durée normale de remise en état, sans qu'elle puisse excéder 24 mois à compter de la date du sinistre.

## **1.9. Collection**

Réunion d'objets rassemblés et classés pour leur valeur documentaire, esthétique, pour leur prix ou pour leur rareté. En cas de sinistre couvert par le contrat, l'intervention de la **Compagnie** se fait à concurrence de 15.000 € par sinistre, toutes **collections** confondues.

## **1.10. Compagnie**

La société d'assurances AXA Assurances Luxembourg dont le siège social est situé au 1 Place de l'Etoile – L-1479 Luxembourg, qui accorde les garanties.

## **1.11. Conflit du travail**

Toute contestation collective sous quelque forme qu'elle se manifeste dans le cadre des relations du travail, en ce compris :

### **1.11.1. la grève :**

arrêt concerté du travail par un groupe de salariés, employés, fonctionnaires ou indépendants,

### **1.11.2. le lock-out :**

fermeture provisoire décidée par une entreprise afin d'amener son personnel à composer dans un conflit du travail.

## 1.12. Contenu

Ensemble des biens repris ci-dessous qui se trouvent dans le **bâtiment désigné**, y compris ses cours et jardins, et qui appartiennent ou sont confiés à un **Assuré**.

Il comprend les rubriques suivantes :

- 1.12.1. le **meublier** ;
- 1.12.2. les animaux domestiques, d'élevage, ainsi que les animaux d'agrément (à l'exclusion de ceux qui vivent normalement à l'état sauvage, même s'ils ont été domestiqués). Ils sont garantis en tous lieux ;
- 1.12.3. les seuls véhicules automoteurs non soumis à immatriculation à deux ou trois roues d'une cylindrée de maximum 50 cm<sup>3</sup> ou pouvant être assimilés à un **cycle** selon le Code de la route luxembourgeois (tels que **cycles électriques** ou **micro-véhicules électriques**), ainsi que les engins automoteurs de jardinage.

Le **contenu** ainsi défini ne comprend :

- ni les pierres précieuses et les perles fines non montées ;
- ni les **valeurs**.

## 1.13. Cycle

Véhicule qui a deux roues au moins et qui est propulsé exclusivement par l'énergie musculaire des personnes se trouvant sur ce véhicule, notamment à l'aide de pédales ou de manivelles.

## 1.14. Cycle à pédalage assisté

Véhicule routier à deux roues au moins qui est propulsé conjointement par l'énergie musculaire de la ou des personnes qui se trouvent sur ce véhicule et par l'énergie fournie par un moteur auxiliaire électrique, dont :

- la puissance nominale continue maximale ne dépasse pas 0,25 kW ;
- l'alimentation est réduite progressivement si la vitesse du véhicule augmente et interrompue dès que le véhicule atteint une vitesse de 25 km/h, ou plus tôt, si la ou les personnes qui se trouvent sur le véhicule arrêtent de pédaler.

## 1.15. Cycle électrique

Véhicule routier à deux roues au moins, avec ou sans siège :

- qui est propulsé exclusivement par l'énergie fournie par un moteur électrique dont la puissance nominale continue maximale ne dépasse pas 0,5 kW ;
- dont la vitesse maximale par construction ne dépasse pas 25 km/h.

## 1.16. Dépendances

Tous locaux attenants ou non au **bâtiment désigné** présentant un caractère de complémentarité avec celui-ci (tels que caves, remises, garages, débarras) et situés au lieu d'assurance tel que mentionné dans les conditions particulières.

### 1.17. Documents constitutifs du contrat

Le contrat est constitué :

- De la proposition d'assurance : elle reprend toutes les caractéristiques du risque renseignées par le **Preneur d'assurance** et permettant à la **Compagnie** d'avoir une appréciation correcte du risque ;
- des conditions d'assurances (conditions communes à toutes les garanties et conditions spéciales) : elles reprennent l'ensemble des règles qui régissent la vie du contrat ;
- des conditions particulières: elles sont adaptées de manière spécifique au risque à assurer et émises après acceptation de la proposition par la **Compagnie** ;

Elles mentionnent les caractéristiques et les garanties qui sont effectivement souscrites par le **Preneur d'assurance** dans le cadre du contrat.

### 1.18. Dommages corporels

Toute atteinte corporelle subie par une personne physique.

### 1.19. Dommages matériels

Toute détérioration ou destruction d'une chose ou substance, toute atteinte physique à des animaux.

### 1.20. Dommages immatériels

Préjudice pécuniaire résultant de la privation de jouissance d'un droit, de l'interruption d'un service rendu par une personne, ou par un bien meuble ou immeuble, ou de la perte d'un bénéfice, et directement consécutif à la survenance de **dommages corporels** ou de **dommages matériels** garantis.

### 1.21. Equipement d'alarme et de surveillance

Ensemble d'appareils, interconnectés et installés de façon permanente à l'adresse indiquée aux conditions particulières, qui permettent de surveiller et de protéger les **biens désignés** contre les risques d'incendie ou d'intrusion.

### 1.22. Equipement domotique

Ensemble des technologies informatiques, électroniques, électriques et de télécommunications appliquées à la gestion d'une maison par le biais d'une unité centrale en utilisant un réseau électrique de basse tension afin d'assurer des fonctions de confort, de sécurité, de surveillance, de gestion d'énergie, de communication entre appareils ménagers intégrés au système ou de gérer des automatismes, y compris les appareils qui y sont reliés.

### 1.23. Frais de conservation

Ils concernent, pendant la durée normale de reconstruction ou de reconstitution des biens sinistrés, les mesures prises pour éviter une aggravation des **dégâts matériels** aux biens assurés et sauvés, ainsi que les frais de déplacement et remplacement desdits biens, en vue de permettre la réparation des biens sinistrés.

### 1.24. **Franchise**

Part de préjudice restant à la charge du **preneur d'assurance** lors d'un sinistre. Les franchises se cumulent entre elles le cas échéant.

### 1.25. **Glissement de terrain**

Mouvement d'une masse importante de terrain dû en tout ou en partie à un phénomène de descente de masse de terre sur une pente, sur un plan de glissement et qui détruit ou endommage des biens.

#### **Affaissement de terrain**

Abaissement du sol sous l'effet de mouvements tectoniques ou sous l'influence de forces externes (effondrements de cavités naturelles ou artificielles).

### 1.26. **Inondation**

Débordement d'un cours d'eau ou d'un plan d'eau, submersion des terrains avoisinant le lit mineur d'un cours d'eau ou présence anormale d'une grosse quantité d'eau dans un local.

### 1.27. **Locaux**

**Bâtiment désigné** ou partie de celui-ci dans lequel se trouve le **contenu**.

### 1.28. **Matériel multimédia**

Ensemble des biens repris ci-dessous dont l'**Assuré** est propriétaire, ou confiés à l'**Assuré** dans un but pédagogique par un établissement d'enseignement :

- ordinateur, tablette, console de jeu, appareils périphériques de type imprimante, écran, modem, clavier, diskdrive, lecteur de musique ;
- appareil photo numérique, caméscope numérique ;
- téléphone, répondeur, smartphone, centrale téléphonique, fax, scanner, copieur ;
- téléviseurs et écrans plats, installation Home Cinéma, et chaîne haute-fidélité ;
- tout objet connecté portatif (ex : montre connectée).

### 1.29. **Matériel nomade**

Qualifie tout **matériel multimédia** qui peut être utilisé sans être relié à une installation fixe.

### 1.30. **Micro-véhicule électrique**

Véhicule routier de petite dimension à une roue au moins, avec ou sans siège, conçu pour le déplacement d'une seule personne :

- qui est propulsé exclusivement par l'énergie fournie par un moteur électrique dont la puissance nominale continue maximale ne dépasse pas 0,25 kW ;
- dont la vitesse maximale par construction est supérieure à 6 km/h ;
- dont la vitesse maximale par construction ne dépasse pas 25 km/h ;
- dont la longueur ne dépasse pas 1,50 mètre ;
- dont la largeur ne dépasse pas 1 mètre.

### 1.31. Mobilier

Tout bien meuble en ce compris tout agencement fixe ou tout aménagement apporté par les locataires ou occupants.

Sont également assimilés au **mobilier** :

- les cuisines équipées si mention en est faite aux conditions particulières ;
- les biens professionnels dont l'**Assuré** est propriétaire à concurrence de 5.000 €, si mention en est faite aux conditions particulières ;
- les biens appartenant aux hôtes à concurrence de 5.000 € et non repris dans la valeur **Assurée**.

### 1.32. Mobilier de jardin

Ce **mobilier** comprend, à l'exclusion des objets de décoration, les objets suivants : les chaises, chaises longues, les fauteuils et tables de jardins, les installations démontables de protection (parasols, tonnelles,...), les barbecues, les chauffages de terrasse, les jeux d'enfants de type maisonnette en kit, trampoline, balançoire ou toboggan.

### 1.33. Objets de valeur

Il faut entendre par «objets de **valeurs**» :

- les **bijoux**, les montres, les pierres précieuses, les pierres fines, les perles, les objets en métal précieux massif (or, argent, vermeil et platine), lorsque ces objets ont une valeur unitaire supérieure à 750 € ou une valeur globale supérieure à 2.500 € ;
- les meubles d'époque, les pendules, les objets d'art (sculptures, vases, tableaux, dessins d'art, ...), les tapisseries, les tapis, les objets en ivoire et en pierres fines, les armes anciennes, les livres rares, les fourrures ainsi que tous les autres objets rares ou précieux, dès lors que ces objets ont une valeur unitaire supérieure à 2.500 € ;
- les **collections** de toutes natures lorsque leur valeur totale est supérieure à 2.500 €.

### 1.34. Objets personnels

Tous vêtements et objets du **contenu** appartenant à l'**Assuré** et emportés dans le cadre d'un séjour temporaire, **à l'exclusion** :

- des **bijoux**, montres, billets de banque, titres de toute nature, objets ou métaux rares ou précieux ;
- de tout **matériel multimédia** ;
- des instruments de musique ;
- des matériels utilisés dans le cadre de la pratique de sports, de la chasse ou de la pêche ;
- des **vélos** ;
- des **micro-véhicules électriques**.

### 1.35. Occupation

#### 1.35.1. Occupation régulière :

Se dit de **locaux** occupés toutes les nuits.

Toutefois pendant les douze mois précédant un sinistre, la **Compagnie** accepte :

- pour une résidence principale, une inoccupation pendant 150 nuits, dont maximum 110 consécutives ;
- pour une résidence secondaire, une inoccupation pendant 300 nuits, dont maximum 180 consécutives.

#### 1.35.2. Occupation irrégulière :

se dit d'une occupation qui ne répond pas à la définition reprise au point 1.35.1.

### 1.36. **Pandémie**

Une épidémie présente sur une large zone géographique internationale. Elle touche une partie particulièrement importante de la population mondiale.

### 1.37. **Pluies torrentielles**

Tout événement météorologique (de type «orage») qui occasionne le déversement d'une quantité importante d'eau en moins de 24 heures sur une région limitée.

### 1.38. **Préfabriqué (construction de type)**

Construction montée sur le terrain à bâtir au départ d'éléments totalement ou partiellement préassemblés en usine.

### 1.39. **Preneur d'assurance**

La personne qui souscrit le contrat et à laquelle incombe le paiement de la prime ou toute personne qui lui sera substituée par accord des parties, ou les ayants-droit du **Preneur d'assurance** en cas de décès de ce dernier.

### 1.40. **Recours des locataires ou occupants**

La responsabilité que l'**Assuré** encourt à la suite d'un vice de construction ou d'un défaut d'entretien du **bâtiment désigné** pour :

1.40.1. les **dégâts matériels** ;

1.40.2. les frais repris aux conditions spéciales "frais annexes".

L'**Assuré** doit encourir cette responsabilité en qualité :

- soit de bailleur, en vertu de l'article 1721, deuxième alinéa, du Code civil, à l'égard des locataires ;
- soit de propriétaire, à l'égard des occupants autres que locataires.

### 1.41. **Recours des tiers (recours des voisins)**

La responsabilité que l'**Assuré** encourt en vertu des articles 1382 à 1386 du Code civil pour :

1.41.1. les **dégâts matériels** causés par un sinistre garanti se communiquant à des biens qui sont la propriété de tiers ;

1.41.2. les frais repris aux conditions spéciales “frais annexes” lorsqu’ils ont été exposés par lesdits “tiers” exceptés ceux mentionnés au point 3.1.9.6 ;

1.41.3. la privation de jouissance subi par lesdits “tiers”.

On entend par “tiers” toute personne autre qu’un **Assuré**.

#### 1.42. **Résiliation**

Arrêt définitif du contrat d’assurance, de ses effets et de ses garanties y relatives.

#### 1.43. **Responsabilité locative ou d’occupant**

La responsabilité des **dégâts matériels** que l’**Assuré** encourt en vertu des articles 1302 et 1732 à 1735 du Code civil, s’il résulte des conditions particulières que l’**Assuré** est couvert en qualité d’occupant ou de locataire.

#### 1.44. **Sanitaires**

Les éviers, lavabos, baignoires, bacs de douche, toilettes et bidets.

#### 1.45. **Séjour temporaire**

Cette notion suppose que l’**Assuré** loge au minimum 1 nuit et au maximum 90 jours consécutifs à une adresse autre que celle de son lieu de résidence habituel.

#### 1.46. **Serrure de sécurité / Serrure de sûreté**

Il faut entendre par “ serrure de sécurité ou de sûreté ” :

- pour les portes basculantes: un système de blocage des roues dans leurs rails ou une serrure ; à deux points d’ancrage, ou deux verrous de sécurité ou une commande électrique ;
- pour les portes coulissantes: un verrou de sécurité en plus du système de fermeture ou une commande électrique.
- pour les autres portes: une serrure à double tour comportant un mécanisme à cylindre ou à pompe.

#### 1.47. **STATEC**

Service Central de la Statistique et des Etudes Economiques du Luxembourg.

#### 1.48. **Superficie**

Elle correspond à la surface totale de tous les niveaux évalués à partir de l’extérieur des murs de façades, de l’ensemble des constructions composant le **bâtiment désigné**.

Ne sont pris en compte ni les greniers et combles non aménagés, ni les **dépendances** de moins de 15 m<sup>2</sup> de **superficie** au sol, ni les toitures formant terrasse, ni les caves et garages situés dans un immeuble collectif.

Les greniers et combles sont considérés comme non aménagés lorsque sont absentes la totalité des finitions suivantes : revêtements de sol ou de mur, chauffage, menuiserie de portes et de fenêtres intérieure, salles d'eau et sanitaires.

### 1.49. Tempête

Il faut entendre par “ **tempête** ” :

- action du vent mesurée à une vitesse de pointe d'au moins 80km/h par la station météorologique la plus proche du **bâtiment désigné** ou,
- action du vent endommageant d'autres biens situés dans les 10km du **bâtiment désigné** et assurables contre le vent de **tempête** ou qui présentent une résistance équivalente aux biens assurables.

### 1.50. Tremblement de terre

Séisme d'origine naturelle :

- enregistré avec une magnitude minimale de 4 degrés sur l'échelle de Richter ou,
- qui détruit, brise ou endommage des biens assurables contre ce péril dans les 10km du **bâtiment désigné** ainsi que l'**inondation**, le débordement, le refoulement d'égouts publics, le **glissement ou l'affaissement de terrain** qui en résulte.

### 1.51. Valeurs

Les lingots de métaux précieux, les monnaies, billets de banque, timbres, titres d'actions, d'obligations ou de créance (notamment les chèques-services, chèques-repas, cartes cadeau,...), ou autres effets.

### 1.52. Valeur à neuf

#### 1.52.1. Pour le **bâtiment désigné**,

le prix coûtant de sa reconstruction à neuf, y compris les honoraires d'architectes, bureaux d'études ainsi que, s'ils ne sont pas fiscalement récupérables ou déductibles, les taxes et droits généralement quelconques ;

#### 1.52.2. Pour le **meuble**,

le prix coûtant de sa reconstitution à neuf, y compris, s'ils ne sont pas fiscalement récupérables ou déductibles, les taxes et droits généralement quelconques.

### 1.53. Valeur du jour

La valeur de bourse ou de marché d'un bien, au jour du sinistre.

### 1.54. Valeur réelle

Valeur à neuf, vétusté déduite.

Par vétusté, on entend la dépréciation du bien en fonction de son âge et de son degré d'usure.



**1.55. Valeur vénale**

Le prix d'un bien que l'**Assuré** obtiendrait normalement s'il le mettait en vente sur le marché national au jour du sinistre.

**1.56. Vélo**

Tout véhicule répondant à la définition du **cycle**, du **cycle à pédalage assisté** ou du **cycle électrique**.

**1.57. Villégiature (bâtiment de -)**

Tout bâtiment partout dans le monde, ne répondant pas nécessairement aux critères énumérés au point 1.5. des présentes définitions communes et qui aurait été loué par un **Assuré** ou mis gratuitement à sa disposition pour un séjour temporaire, étant entendu que le **bâtiment désigné** lui sert de résidence habituelle.

**1.58. Vol**

Par vol, on entend le fait pour une personne de soustraire frauduleusement un bien qui ne lui appartient pas. Est assimilé au vol, le fait de soustraire frauduleusement le bien d'autrui en vue d'un usage momentané.

Selon les circonstances du vol on distingue :

**1.58.1. le vol simple :**

vol commis par un tiers sans forcément, dégradation ou destruction de tout dispositif de fermeture extérieure : d'une habitation, d'un véhicule ou d'un bateau. N'est pas considéré comme vol simple le vol commis dans les **locaux** en présence de l'**Assuré**, le vol commis à l'aide de fausses clés, de clés volées ou perdues, le vol par escalade ainsi que le vol commis dans les locaux par une personne qui s'y est introduite clandestinement et s'y est laissée enfermer.

**1.58.2. le vol par effraction :**

vol commis par un tiers impliquant le forcément, la dégradation ou la destruction de tout dispositif de fermeture extérieure : d'une habitation, d'un véhicule ou d'un bateau.

**1.58.3. le vol par agression :**

vol commis par un tiers en exerçant une menace ou une violence physique.

**1.58.4. le vol à la tire :**

acte frauduleux commis par un tiers consistant à subtiliser un bien en le prélevant sans violence physique ou morale de la poche d'un vêtement ou du sac portés par l'**Assuré** au moment du vol.

**1.58.5. le vol à la sauvette :**

acte frauduleux commis par un tiers consistant à soustraire un bien se trouvant à portée de main de l'**Assuré** en s'en emparant sans violence physique ou morale et à l'insu de l'**Assuré**.

**1.59. Voyage**

Tout déplacement de plus de 24 heures que l'**Assuré** réalise à titre privé hors de sa résidence habituelle.

**1.60. Zone inondable**

Zone géographique susceptible d'être inondée. Il s'agit de toute surface naturelle ou aménagée ayant la capacité de retenir temporairement :

- les eaux de crue ayant débordé des berges d'un cours d'eau,
- les eaux de ruissellement d'un versant,
- les eaux de remontée des nappes.

## 2. Conditions générales communes à toutes les garanties

Les présentes conditions générales communes sont applicables à l'ensemble des conditions spéciales suivantes et pour autant qu'il n'y soit pas expressément dérogé par ces dernières ou par les conditions particulières du contrat.

### 2.1. Objet

Ce contrat a pour objet de garantir dans les limites contractuelles, l'indemnisation des dommages que peuvent subir ou dont sont responsables du fait d'un sinistre frappant les **biens désignés**, l'**Assuré** et toute personne pour compte ou au profit de laquelle l'assurance est conclue.

### 2.2. Formation du contrat et durée

Le contrat est formé par la signature des parties contractantes. Il prend effet à la date indiquée aux conditions particulières.

L'heure de la prise et de la cessation d'effet de l'assurance est fixée à 0 heure, sauf stipulation contraire.

Les mêmes dispositions s'appliquent à tout avenant au contrat. L'assurance est conclue pour la durée prévue aux conditions particulières.

Néanmoins, le **Preneur d'assurance** et la **Compagnie** ont le droit de résilier l'assurance chaque année à l'échéance annuelle de la prime ou, à défaut à la date d'anniversaire de la prise d'effet du contrat en envoyant une lettre recommandée à l'autre partie au moins trente jours avant cette date dans le chef du **Preneur d'assurance** et au moins soixante jours dans le chef de la **Compagnie**.

Sans préjudice de l'alinéa précédent, pour les contrats à primes annuelles, le **Preneur d'assurance** a le droit de résilier le contrat endéans un délai de trente jours à compter de la date d'envoi de l'avis d'échéance de la prime annuelle.

A la fin de la durée initiale d'assurance, l'assurance est reconduite tacitement d'année en année, sauf lorsqu'elle est conclue pour une durée inférieure à une année.

En aucun cas, la durée de la tacite reconduction ne peut être supérieure à une année.

### 2.3. Déclaration préliminaire

Que l'**Assuré** soit propriétaire, locataire ou occupant à titre gratuit du **bâtiment désigné** (ou d'une partie de celui-ci) ou qu'il ne fasse assurer que du **contenu**, toutes les conditions suivantes doivent, à tout moment, être remplies, à moins qu'il n'y soit expressément dérogé aux conditions particulières.

#### 2.3.1. Murs extérieurs

Les murs extérieurs (murs mitoyens et fondations compris) de chaque construction doivent comporter, à raison de 50% au moins, des matériaux incombustibles (hors revêtements).

Toutefois, les murs extérieurs des **dépendances** ou annexes des constructions servant d'habitation peuvent être en n'importe quel matériau dans la mesure où elles ne sont pas utilisées à des fins professionnelles.

Sont également garanties, les constructions de type **préfabriqué** et les constructions dont les murs ou panneaux extérieurs sont incombustibles mais reposent sur des murs portant combustibles ou sont fixés sur des supports combustibles.

### 2.3.2. Usage

Le **bâtiment désigné** peut servir d'habitation et de garage privé.

Si l'**Assuré** est propriétaire, locataire ou occupant à titre gratuit d'une partie du **bâtiment désigné**, seul l'usage de cette dernière est pris en considération.

## 2.4. Déclarations de l'Assuré

Le contrat est établi et la prime est fixée sur la foi des renseignements fournis à la **Compagnie**. L'**Assuré** doit notamment déclarer les qualités en lesquelles il agit et la nature des bâtiments à assurer.

## 2.5. Estimation des biens

En dehors des garanties de responsabilités, où l'évaluation intervient en **valeur réelle**, les règles suivantes sont d'application.

### 2.5.1. Bâtiment

Le bâtiment doit être **Assuré** en **valeur à neuf** si l'**Assuré** est propriétaire ou en **valeur réelle** si l'**Assuré** est locataire. La valorisation s'établit soit sur base de la **superficie** du **bâtiment désigné**, soit sur base des montants pour lesquels l'**Assuré** sollicite la couverture.

Les équipements électriques (ex : moteur de porte de garage) faisant partie intégrante du **bâtiment désigné** sont couverts en **valeur à neuf**, déduction faite d'une vétusté de 5% par année d'ancienneté révolue. Le montant ainsi obtenu ne peut dépasser la **valeur à neuf** de biens de performances comparables.

### 2.5.2. Contenu

#### 2.5.2.1. Mobilier

Le **mobilier** est **Assuré** en valeur à neuf, excepté :

- le linge, les effets d'habillement qui sont couverts en **valeur réelle** ;
- le **matériel multimédia**, les **équipements domotiques** et les **équipements d'alarme et de surveillance** de plus d'un an d'âge qui sont couverts en **valeur à neuf** déduction faite d'une vétusté déterminée de la façon suivante :

		Age du bien *				
		≤ 1 an	> 1 an et ≤ 2 ans	> 2 an et ≤ 3 ans	> 3 an et ≤ 4 ans	> 5 ans
Vétusté à déduire pour :	<b>matériel multimédia</b>	0%	20%	35%	50%	75%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ équipement d'alarme et de surveillance</li> <li>■ équipement domotique</li> </ul>	3% par an maximum 75%				

\* durée qui sépare la date d'achat du matériel de la date de survenance du sinistre.

Le montant ainsi obtenu ne peut dépasser la **valeur à neuf** de biens de performances comparables ;

- les appareils électriques et électroniques, sauf ceux visés au point précédent, de plus de deux ans d'âge qui sont couverts en **valeur à neuf**, déduction faite d'une vétusté de 5% par

année d'ancienneté révolue. Le montant ainsi obtenu ne peut dépasser la **valeur à neuf** de biens de performances comparables ;

- les **objets de valeur** qui sont couverts en **valeur vénale**, à moins qu'une valeur n'ait expressément été agréée par les parties contractantes ;
- le **meublé** confié à un **Assuré** (tel que celui qui lui a été loué ou prêté), à l'exception des **objets de valeur**, qui est couvert en **valeur réelle**.

2.5.2.2. Les animaux sont assurés en **valeur du jour**, sans tenir compte de leur valeur de concours ou de compétition.

2.5.2.3. Les **valeurs** sont assurées en **valeur du jour**.

2.5.2.4. Les véhicules automoteurs (tels que précisés au point 1.12.3 du lexique) et les remorques sont assurés en **valeur réelle**.

## 2.6. **Adaptation automatique des montants Assurés, de la prime, des franchises et des limites d'indemnité**

Ces dispositions ne s'appliquent ni aux garanties de l'option «Voyage», ni aux garanties Emergency@Home, Assistance Handyman et E-protection.

### 2.6.1. **Indice applicable**

2.6.1.1. Les montants assurés mentionnés aux conditions particulières et la prime sont automatiquement adaptés à l'échéance de la prime :

- pour le **bâtiment désigné** : selon le rapport existant entre l'indice semestriel du coût de la construction en vigueur à ce moment et celui indiqué aux dernières conditions particulières ;
- pour le **contenu** : selon le rapport existant entre l'indice semestriel des prix à la consommation en vigueur à ce moment et celui indiqué aux dernières conditions particulières.

2.6.1.2. les limites d'indemnité et les franchises mentionnées aux présentes conditions d'assurances sont adaptées selon le rapport existant entre l'indice semestriel des prix à la consommation en vigueur au moment du sinistre et celui indiqué à l'avenant zéro des conditions particulières.

### 2.6.2. **Détermination des indices**

Les indices sont fixés officiellement par le **STATEC**.

### 2.6.3. **Adaptation des montants assurés en cas de sinistre**

En cas de sinistre, les montants assurés sont calculés, par référence au jour du sinistre, en prenant en considération le dernier indice connu s'il excède l'indice appliqué pour déterminer la dernière prime annuelle ou, à défaut de prime annuelle, s'il excède l'indice mentionné dans les dernières conditions particulières.

### 2.6.4. **Modifications à la demande de l'Assuré**

Indépendamment de leur adaptation automatique, l'**Assuré** peut modifier les montants assurés mentionnés aux conditions particulières, à tout moment, par courrier simple, afin de les mettre davantage en concordance avec les évaluations évoquées au point 2.5 ci-avant.

## 2.7. Déclarations à la souscription

Le contrat est établi d'après les renseignements fournis par le **Preneur d'assurance** à la **Compagnie**.

### 2.7.1. Omissions et inexactitudes non intentionnelles

En cas d'omission ou de déclaration inexacte non intentionnelle, la **Compagnie** peut proposer, dans le délai d'un mois à compter du jour où elle a eu connaissance de cette déclaration, une modification du contrat avec effet au jour de cette connaissance.

Mais si la **Compagnie** prouve qu'elle n'aurait en aucun cas assuré le risque, elle peut résilier le contrat dans le même délai que celui mentionné ci-dessus.

Si la proposition de modification du contrat est refusée par le **Preneur d'assurance** ou si, au terme d'un délai d'un mois à compter de la réception de cette proposition, cette dernière n'est pas acceptée, la **Compagnie** peut résilier le contrat dans les quinze jours.

Si un sinistre survient avant que la modification du contrat ou la résiliation ait pris effet, la **Compagnie** doit fournir la prestation. Si l'omission ou la déclaration inexacte peut être reprochée au **Preneur d'assurance**, la **Compagnie** n'est tenue de fournir la prestation que selon le rapport entre la prime payée et la prime que le **Preneur d'assurance** aurait dû payer.

### 2.7.2. Omissions et inexactitudes intentionnelles

Si la **Compagnie** établit qu'une omission intentionnelle ou une inexactitude intentionnelle dans la déclaration des risques l'a induite en erreur, le contrat d'assurance est nul, les primes échues jusqu'au moment où elle en a eu connaissance lui restant acquises.

Si cette découverte est faite à l'occasion d'un sinistre, la **Compagnie** pourra décliner sa garantie. En outre, elle se réserve le droit de réclamer le remboursement de toutes sommes qui auraient été versées précédemment au titre d'indemnités.

## 2.8. Déclarations en cours de contrat

Le **Preneur d'assurance** doit déclarer à la **Compagnie**, par lettre recommandée, toute modification des circonstances qui sont de nature à entraîner une aggravation sensible et durable du risque de survenance de l'événement assuré dès qu'il en a connaissance et au plus tard dans un délai de huit jours.

### 2.8.1. Diminution du risque

Lorsque le risque de survenance de l'événement assuré a diminué d'une façon sensible et durable à tel point que, si cette diminution avait existé au moment de la souscription du contrat, la **Compagnie** aurait certainement consenti l'assurance à des conditions différentes de celles existantes, cette dernière est tenue d'accorder une diminution de la prime avec effet au jour où elle a eu connaissance de cette diminution.

Si, dans le délai d'un mois à compter de la demande de diminution par le **Preneur d'assurance**, les parties ne parviennent pas à un accord sur la prime nouvelle, le **Preneur d'assurance** peut résilier le contrat.

### 2.8.2. Aggravation du risque

Le **Preneur d'assurance** a l'obligation de déclarer les circonstances nouvelles ou les modifications de circonstances qui sont de nature à entraîner une aggravation sensible :

- du risque de survenance de l'événement assuré ;
- ou de l'intensité de ce risque.

Constituent notamment des éléments d'aggravation éventuelle du risque :

- la modification du **bâtiment désigné**, de son usage, du type de son **occupation** ;
- le changement de **bâtiment désigné** ;
- la modification des paramètres pris en considération dans le système d'abrogation de la règle de proportionnalité des montants.
- la requalification de la zone habitable en **zone inondable** telle que définie au point 1.60 du lexique, si le **Preneur d'assurance** en est informé par sa Commune.

En cas d'aggravation de manière telle que si elle avait existé au moment de la souscription du contrat d'assurance, la **Compagnie** n'aurait pas consenti celle-ci aux mêmes conditions, elle doit, dans le délai d'un mois à compter du jour où elle a eu connaissance de l'aggravation, proposer la modification du contrat avec effet rétroactif au jour de l'aggravation.

Si la **Compagnie** apporte la preuve qu'elle n'aurait en aucun cas assuré cette aggravation, elle peut résilier le contrat dans le même délai que celui prévu ci-dessus.

Dans le cas où la proposition de modification du contrat serait refusée par le **Preneur d'assurance** ou si, au terme d'un délai d'un mois à compter de la réception de cette proposition, le **Preneur d'assurance** ne l'a pas accepté, la **Compagnie** peut résilier le contrat dans les quinze jours.

Si un sinistre survient avant que la modification du contrat ou la résiliation ait pris effet, la **Compagnie** doit fournir la prestation. Il en est de même lorsque le défaut de déclaration de l'aggravation ne peut être reproché au **Preneur d'assurance**.

Si le défaut de déclaration de l'aggravation peut être reproché au **Preneur d'assurance**, la **Compagnie** n'est tenue de fournir la prestation que selon le rapport entre la prime payée et la prime que le **Preneur d'assurance** aurait dû payer.

Toutefois, si la **Compagnie** apporte la preuve qu'elle n'aurait en aucun cas assuré le risque aggravé, sa prestation est limitée au remboursement des primes payées afférentes à la période postérieure à l'aggravation.

## 2.9. Primes

### 2.9.1. Modalité de paiement

Les primes (ou, dans le cas de fractionnement de celles-ci, les fractions de primes) ainsi que les frais, taxes, charges et accessoires légalement admis, sont payables d'avance au domicile de la **Compagnie** ou du mandataire désigné par elle à cet effet.

A chaque échéance de prime, la **Compagnie** est tenue d'aviser le **Preneur d'assurance** de la date d'échéance et du montant dont il est redevable.

A défaut de paiement d'une prime ou d'une fraction de prime dans les 10 jours de son échéance et indépendamment du droit pour la **Compagnie** de poursuivre l'exécution du contrat en justice, la garantie est suspendue à l'expiration d'un délai de 30 jours suivant l'envoi au **Preneur d'assurance** d'une lettre recommandée au dernier domicile connu.

La lettre recommandée comporte mise en demeure du **Preneur d'assurance** de payer la prime échue, rappelle la date d'échéance et le montant de cette prime et indique les conséquences du défaut de paiement à l'expiration du délai prévu ci-dessus.

Aucun sinistre survenu pendant la période de suspension ne peut engager la garantie de la **Compagnie**. Celle-ci a le droit de résilier le contrat d'assurance 10 jours après l'expiration du délai de 30 jours visé ci-avant.

La suspension de la garantie ne porte pas atteinte aux droits de la **Compagnie** de réclamer les primes venant ultérieurement à échéance.

Le contrat non résilié reprend ses effets pour l'avenir le lendemain à zéro heure du jour où ont été payées la prime échue ou, en cas de fractionnement de la prime annuelle, les fractions de prime ayant fait l'objet de la mise en demeure et celles venues à échéance pendant la période de suspension ainsi que, le cas échéant, les frais de poursuite et de recouvrement.

Le paiement peut se faire directement à la **Compagnie** ou au mandataire désigné par elle à cet effet. Ce droit est toutefois limité aux primes afférentes à deux années consécutives.

## 2.9.2. Frais administratifs

En cas de non-paiement de la prime la **Compagnie** se réserve le droit de réclamer au **Preneur d'assurance** les frais administratifs liés à ce retard. Ceux-ci sont dus pour chaque envoi recommandé et calculés forfaitairement sur base de deux fois et demi le tarif officiel des envois recommandés de la Poste.

## 2.10. Exclusions

Les présentes exclusions sont applicables à toutes les garanties mentionnées dans les conditions spéciales du présent contrat d'assurance.

Ne sont jamais couverts :

- les dommages occasionnés par la faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré ou bien avec sa complicité ;
- les dommages se rattachant directement ou indirectement à :
  - un cataclysme de la Nature (éruption volcanique, ...), à l'exception des dommages couverts au titre des garanties **tempête** et grêle, **tremblement de terre** et pluies & inondations ;
  - une chute de pierres ou de rochers, un glissement de terrain ou un affaissement ;
  - la sécheresse ou à tout déficit hydrique ;
- les pertes ou dommages directs ou indirects causés par la survenance ou la conséquence d'une guerre ou de faits de même nature, d'une invasion, d'actes commis par des ennemis étrangers, d'hostilités (qu'elles soient la résultante d'une situation de guerre ou non), d'une guerre civile, d'une agression bactériologique ou chimique, d'une mutinerie, d'un soulèvement populaire (émeute, attentat ou conflit du travail, actes de violence d'inspiration collective), d'un soulèvement militaire, d'une insurrection, d'une rébellion, d'une révolution, d'un pouvoir militaire ou usurpé, d'une loi martiale, d'une confiscation ou nationalisation ou réquisition ou destruction en vertu de l'ordre de tout gouvernement ou autorité publique locale ;
- les dommages se rattachant directement ou indirectement à une mesure de réquisition sous toute forme, à une occupation totale ou partielle du bâtiment désigné ou de son contenu, par une force militaire ou de police, armée ou non, par des combattants réguliers ou irréguliers, armés ou non ;
- les risques liés aux activités terroristes dans lesquelles sont impliquées des substances nucléaires, biologiques chimiques, radioactives (NBCR). La garantie octroyée dans le cadre du présent contrat ne s'applique pas à ce qui suit : tous les dommages, coûts ou frais occasionnés par ou liés directement ou indirectement à toute « activité terroriste dans laquelle sont impliquées des substances NBCR » telle que définie ici, ainsi que toute action engagée pour faire obstacle à se défendre contre ou répondre à une telle activité. La présente exclusion s'applique indépendamment de toute autre cause ou événement concomitant ou consécutif à de tels dommages, coûts ou frais.

On entend par « activité terroriste dans laquelle sont impliquées des substances NBCR » tout acte délibéré et illégal qui :

- inclut, implique ou est associé, globalement ou en partie, à l'usage ou à la menace du recours à, ou bien au lâchage ou à la menace de lâchage d'agents, de substances, d'instruments ou d'armes nucléaires, biologiques, chimiques ou radioactifs ;
- ou bien qui implique des armes conventionnelles dont l'utilisation ou la menace d'utilisation entraîne des dommages par des substances NBCR.



Par acte délibéré et illégal, on entend l'action organisée dans la clandestinité à des fins idéologiques, politiques, économiques ou sociales, exécutée individuellement ou en groupe, et attentant à des personnes ou détruisant un bien en vue d'impressionner le public ou de créer un climat d'insécurité.

- les dommages se rattachant directement ou indirectement à des effets directs ou indirects d'explosion, de dégagement de chaleur, d'irradiation, provenant de transmutation de noyaux d'atome ou de la radioactivité ou encore de radiation provoquée par la radiation artificielle de particules ou de tout phénomène atomique. Cette exclusion s'étend au transport et au stockage d'armes ou d'engins de guerre, de tout combustible nucléaire et de produits ou déchets radioactifs.
- les dommages survenus alors que l'Assuré ne prend pas ou ne maintient pas certaines mesures que lui impose le contrat relativement à l'état matériel des biens désignés ou aux dispositifs de protection de ceux-ci, sauf s'il apporte la preuve que son manquement est sans relation avec le sinistre ;
- les dommages causés au contenu par un changement de température résultant d'un arrêt ou d'un dérangement dans la production du froid ou de la chaleur, quelle que soit l'origine de cet arrêt ou de ce dérangement, lorsqu'il résulte d'un sinistre qui n'est pas Assuré par le présent contrat.
- Les prestations et services d'assurance lorsqu'une interdiction du fait de sanction, restriction ou prohibition est prévue par les lois et règlements, ou lorsque les biens et activités assurés sont soumis à une quelconque sanction, restriction, embargo total ou partiel, ou prohibition prévus par les lois et règlements. Cette exclusion n'est d'application que dans l'hypothèse où le Contrat d'assurance entre dans le champ d'application de décisions de l'Organisation des Nations Unies prévoyant des mesures d'embargo ou de sanctions ainsi que - en l'absence d'effet direct de telles décisions - des droits nationaux transposant ces décisions. Il en va de même des textes de l'Union Européenne et de ses Etats membres soumettant un pays à un embargo ou à des sanctions.

L'exclusion suivante porte sur les risques cyber et les pertes de données informatiques et elle est applicable à toutes les garanties mentionnées dans les conditions spéciales du présent contrat d'assurance, sauf à celles relevant de l'option « responsabilités civiles, protection juridique et risques liés à internet ». Le présent contrat ne couvre pas :

- la perte, l'altération ou la destruction de données, de programmes de codage ou de logiciels ;
- l'indisponibilité de données et le mauvais fonctionnement de matériels, logiciels et d'éléments intégrés.

## 2.11. Obligations et formalités à respecter en cas de sinistre

En cas de sinistre, et sous peine de se voir opposer par la **Compagnie** une réduction de sa prestation à concurrence du préjudice qu'elle a subi, l'**Assuré** et/ou le **Preneur d'assurance** doivent :

2.11.1. prendre toutes mesures raisonnables pour prévenir et atténuer les conséquences du sinistre ;

2.11.2. déclarer le sinistre à la **Compagnie** par écrit (de préférence par lettre recommandée) ou verbalement contre récépissé, dès que possible et au plus tard dans les 8 jours sauf cas fortuit ou de force majeure.

Toutefois, ce délai est réduit à vingt-quatre heures :

- 2.11.2.1. en cas de sinistre affectant des animaux ;
- 2.11.2.2. en cas de conflit du travail ou d'attentat ;
- 2.11.2.3. en cas de **vol**, de tentative de **vol** ou d'effraction immobilière, de vandalisme et de malveillance ; de plus, l'**Assuré** s'oblige :
  - à déposer immédiatement plainte auprès des autorités judiciaires ;
  - à prendre toutes les mesures conservatoires, notamment si des titres au porteur, chèques ou autres **valeurs** ont été volés.

2.11.3. indiquer dans la déclaration du sinistre, la date, la nature, les causes, les circonstances, les conséquences et le lieu du sinistre, les noms, prénoms, âge et domicile des personnes lésées, le nom et l'adresse de l'auteur des dommages et, si possible, des témoins, indiquer s'il a été établi un procès-verbal ou un constat par les représentants de l'autorité.

Si de mauvaise foi, le **Preneur d'assurance** ou l'**Assuré** fait de fausses déclarations sur la date, la nature, les causes, les circonstances et les conséquences d'un sinistre, la **Compagnie** peut décliner sa garantie ;

2.11.4. dans les assurances de la responsabilité civile, transmettre à la **Compagnie**, dès leur réception, tous avis, lettres, convocations, assignations, actes judiciaires et pièces de procédure qui seraient adressés, remis ou signifiés à lui-même, à ses préposés ou à tous autres intéressés, sous peine, en cas de négligence, de tous dommages et intérêts dus à la **Compagnie** en réparation du préjudice qu'elle a subi ;

2.11.5. s'abstenir de toute reconnaissance de responsabilité, transaction, fixation de dommage, de tout paiement ou toute promesse d'indemnisation. Les reconnaissances de responsabilité, transaction, fixation de dommage, tout paiement ou toute promesse d'indemnisation pris à l'initiative de l'**Assuré** et/ou du **Preneur d'assurance** ne pourront en aucun cas engager la **Compagnie** y compris à l'égard des tiers.

2.11.6. en cas de **dommages matériels aux biens désignés** :

- ne pas procéder ou faire procéder à des réparations avant vérification par la **Compagnie** ou accord de cette dernière ;
- ne pas délaisser, même partiellement, les biens sinistrés avant expertise et accord de la **Compagnie** ;
- ne pas détruire ou jeter les biens sinistrés avant vérification par la **Compagnie** ;
- ne pas apporter sans nécessité aux biens sinistrés des modifications de nature à rendre impossible ou plus difficile la détermination des causes du sinistre ou l'estimation des dommages.
- dans le cadre de la garantie «pluies & inondations», et en cas de construction sur un terrain en **zone inondable**, le **Preneur d'assurance** devra fournir à la **Compagnie** une copie de l'autorisation de construction délivrée par les autorités comportant toutes les conditions de construction. A défaut, la **Compagnie** se réserve le droit de ne pas prendre en charge le sinistre.

2.11.7. fournir à la **Compagnie** tout moyen de prouver l'existence, l'authenticité et la valeur des biens disparus ou endommagés. Pour la garantie **vol**, le propriétaire devra justifier de l'existence et de la possession du bien. La faculté à fournir ces preuves est déterminante lors du règlement du sinistre.

La liste suivante indique à titre d'exemple les documents qui peuvent être utiles en cas de sinistre : factures d'achat établies au nom du propriétaire des biens, devis de restauration ou de réparation, tickets de caisse, certificats de garantie, bordereaux de ventes aux enchères, relevés de banque ou de carte de crédit, expertises/estimations/certificats d'authenticité établis avant la survenance du

sinistre par un professionnel reconnu par rapport au bien considéré (ex : antiquaire pour un meuble ancien), photographies et/ou films vidéo pris de préférence dans le cadre familial, notices d'utilisation, emballages.

## 2.12. Estimation des dommages

Les **dégâts matériels** aux **biens désignés** sont estimés au jour du sinistre en tenant compte des modalités prévues au point 2.5.

2.12.1. La vétusté d'un bien sinistré ou de la partie sinistrée d'un bien sera déduite en cas d'assurance en **valeur à neuf**, pour la partie qui excède 30% de la **valeur à neuf**, cette proportion étant portée à 40% pour les sinistres affectant la garantie "**tempête et grêle**".

2.12.2. Sans préjudice du recours à la voie judiciaire, **les dégâts matériels**, les dommages résultant du sinistre, la valeur des **biens désignés** avant sinistre et leur pourcentage de vétusté ainsi que, le cas échéant, la durée normale de reconstruction sont estimés de gré à gré. Dans le cas contraire, ils seront estimés par deux experts nommés respectivement par le **Preneur d'assurance** et la **Compagnie**.

En cas de désaccord, ces experts s'adjoignent un troisième expert avec lequel ils forment un collège qui statue à la majorité des voix, mais, à défaut de majorité, l'avis du troisième expert prévaut.

Faute pour l'une des parties de nommer son expert, cette nomination est faite à la requête de la partie la plus diligente par le Président du Tribunal d'arrondissement du domicile du **Preneur d'assurance**. Si le domicile du **Preneur d'assurance** est à l'étranger, le Président du Tribunal d'arrondissement de Luxembourg-ville sera compétent.

Il en est de même si les deux experts ne s'entendent pas sur le choix du troisième expert ou si l'un d'eux ne remplit pas sa mission.

Les experts donnent également leur avis sur les causes du sinistre et procèdent, si nécessaire, au contrôle du système d'abrogation de la règle de proportionnalité des montants.

Chacune des parties supporte les frais et honoraires de son expert, et la moitié des frais et honoraires du troisième expert ainsi que des frais de sa nomination par le tribunal.

L'expertise ou toute opération faite dans le but de fixer le montant des dommages ne préjudicie en rien aux droits et exceptions que la **Compagnie** pourrait invoquer. Elle n'oblige donc pas la **Compagnie** à indemniser les dommages.

Il en est de même des mesures prises pour les biens sauvés et la garde des biens sinistrés. Dans la mesure où le contrat garantit des biens au profit ou pour compte d'une personne différente du **Preneur d'assurance**, celle-ci demeure étrangère à l'estimation des dommages et des frais de sauvetage.

## 2.13. Fixation de l'indemnité

2.13.1. L'indemnisation des dommages assurés s'opère suivant les présentes conditions et compte tenu des limites d'indemnité qui sont convenues au contrat.

L'indemnisation comprend, pour autant que le **bâtiment désigné** sinistré soit reconstruit ou remplacé, tous taxes et droits supportés par l'**Assuré**, dans la mesure où il ne peut fiscalement ni les récupérer ni les déduire.

En cas d'application d'une vétusté, cette dernière s'applique même en cas de réparation.

2.13.2. Règles complémentaires relatives à l'indemnisation du **bâtiment désigné**.

2.13.2.1. Son indemnisation en **valeur à neuf** est nécessairement subordonnée à sa reconstruction, reconstitution ou remplacement. Les pertes ou surcoûts dus à des contraintes réglementaires en relation avec la reconstruction du **bâtiment désigné** ne seront pas indemnisés.

- 2.13.2.2. En cas de dommages aux équipements électriques, l'indemnité est calculée selon les règles fixées au point 2.5.1 des présentes conditions générales communes, sachant que la vétusté maximale déductible est de 80%.
- 2.13.2.3. En cas de non-reconstruction, de non-remplacement, l'indemnité du bâtiment assuré en **valeur à neuf** est limitée à 80% des dommages estimés en **valeur à neuf**, vétusté déduite conformément au point 2.12.1 sans préjudice de l'application des autres dispositions du contrat afférentes à la réduction de la prestation.
- 2.13.2.4. Si le coût de la reconstruction ou la valeur de remplacement est inférieur à l'indemnisation calculée conformément aux règles énoncées ci-dessus pour le bâtiment sinistré au jour du sinistre, l'indemnité équivaut au dit coût ou à ladite valeur, majorée de 80% de la différence par rapport à l'indemnisation initialement calculée, déduction faite du pourcentage de vétusté du bâtiment sinistré conformément au point 2.12.1 et des taxes et droits qui seraient redevables sur cette différence.
- 2.13.2.5. En cas de reconstruction ou de remplacement aux mêmes fins du bâtiment sinistré, l'indemnité calculée au jour du sinistre est versée en tranches successives au fur et à mesure de la reconstruction suivant les modalités visées au point 2.14.
- 2.13.2.6. Chaque tranche d'indemnité est majorée en fonction de l'augmentation éventuelle du dernier indice du coût de la construction connu au jour du sinistre pendant le délai normal de reconstruction qui commence à courir au jour du sinistre, sans que le cumul des tranches d'indemnité puisse dépasser 120% de l'indemnité initialement fixée ni excéder le coût total de la reconstruction.

### 2.13.3. Règles complémentaires relatives à l'indemnisation du mobilier.

- 2.13.3.1. Son indemnisation en **valeur à neuf** est nécessairement subordonnée à sa reconstitution, sa reconstruction ou son remplacement. L'indemnité sera payée au fur et à mesure de cette opération.
- 2.13.3.2. En cas de non-reconstitution du **mobilier** sinistré assuré **en valeur à neuf**, l'indemnité est limitée à 80% des dommages estimés en **valeur à neuf**, vétusté déduite conformément au point 2.12.1, sans préjudice de l'application des autres dispositions du contrat afférentes à la réduction de la prestation.
- 2.13.3.3. En cas de dommages aux appareils électriques et électroniques, l'indemnité est calculée selon les règles fixées au point 2.5.2.1 des présentes conditions générales communes, sachant que la vétusté maximale déductible est de 80%.
- 2.13.3.4. En cas de dommages à une collection, la dépréciation subie par le fait de la disparition ou de la destruction totale ou partielle d'une ou de plusieurs pièces est toujours exclue. Concernant les **collections** de timbres, l'indemnité par timbre est limitée à 2/3 (deux tiers) des valeurs indiquées dans la dernière édition des catalogues Yvert et Tellier, Prinnet ou Gibbons.
- 2.13.4. Toutes charges fiscales autres que la TVA grevant l'indemnité sont supportées par le bénéficiaire.

## 2.14. Paiement de l'indemnité

- 2.14.1. En cas de reconstruction ou de remplacement aux mêmes fins du bâtiment sinistré, la **Compagnie** s'engage à verser une première tranche égale à l'indemnité minimale fixée en cas de non-reconstruction ou de non-remplacement, dans les trente jours qui suivent la date de clôture de l'expertise, ou, à défaut, la date de la fixation du montant du dommage.

Les tranches ultérieures d'indemnité sont payées au fur et à mesure de la reconstruction, après épuisement des tranches déjà payées.

La dernière tranche d'indemnité prévue en cas de remplacement d'un bâtiment par un autre est versée à la passation de l'acte authentique du bien de remplacement.

- 2.14.2. En cas de reconstitution du **meuble** sinistré, la **Compagnie** s'engage à verser une première tranche égale à l'indemnité minimale fixée en cas de non-reconstitution, dans les trente jours qui suivent la date de clôture de l'expertise ou, à défaut, la date de la fixation du montant du dommage.
- Les tranches ultérieures d'indemnité sont payées au fur et à mesure de la reconstitution, après épuisement des tranches déjà payées.
- 2.14.3. Après sinistre, la **Compagnie** et l'**Assuré** peuvent toutefois convenir ensemble d'une autre répartition du paiement des tranches d'indemnité.
- 2.14.4. En cas de non-reconstruction, la **Compagnie** n'est tenue de payer qu'après avoir pris connaissance du dernier état hypothécaire de l'immeuble. L'indemnité est payable dans les trente jours qui suivent l'obtention de ces renseignements et la date de la clôture de l'expertise, ou à défaut, la date de la fixation du montant des dommages. Passé ce délai, les intérêts légaux courent de plein droit.
- 2.14.5. L'**Assuré** doit avoir rempli toutes les obligations mises à sa charge par le contrat à la date de clôture de l'expertise ou, à défaut, à la date de la fixation du montant des dommages. Dans le cas contraire, les délais précités ne prennent effet que le lendemain à zéro heure du jour où l'**Assuré** a satisfait aux obligations contractuelles.
- 2.14.6. Par dérogation à ce qui est prévu aux points 2.14.1 à 2.14.4 ci-avant :
- 2.14.6.1. si des présomptions existent que le sinistre peut être dû à un fait intentionnel dans le chef de l'**Assuré** ou du bénéficiaire d'assurance, ainsi qu'en cas de vol, la **Compagnie** se réserve le droit de lever préalablement copie du dossier répressif. La demande d'autorisation d'en prendre connaissance doit être formulée au plus tard dans les trente jours de la clôture de l'expertise ou, à défaut, de la fixation du montant du dommage, et l'éventuel paiement doit intervenir dans les trente jours où la **Compagnie** a eu connaissance des conclusions dudit dossier, pour autant que l'**Assuré** ou le bénéficiaire qui réclame l'indemnité ne soit pas poursuivi pénalement ;
- 2.14.6.2. de plus, si la fixation de l'indemnité ou les responsabilités assurées sont contestées, le paiement de l'éventuelle indemnité doit intervenir dans les trente jours qui suivent la clôture desdites contestations ;
- 2.14.6.3. la taxe sur la valeur ajoutée n'est indemnisée que dans la mesure où il est justifié de son paiement.

## 2.15. Bénéficiaire de l'indemnité

- 2.15.1. L'indemnité est payée à l'**Assuré** sauf dans les cas où la personne lésée dispose d'un droit propre contre la **Compagnie**, auquel cas l'indemnité lui est directement dévolue.
- 2.15.2. En cas d'assurance souscrite pour le compte de tiers, ou au profit de tiers, le **Preneur d'assurance** communiquera par écrit à la **Compagnie** à quelle personne l'indemnité due à la suite d'un sinistre est payable et les modalités de ce paiement. L'exécution de cette demande par la **Compagnie** la dégagera de toute responsabilité.

## 2.16. Réversibilité

- 2.16.1. S'il apparaît, au jour du sinistre, que certains montants assurés excèdent ceux qui résultent des modalités d'évaluation convenues au point 2.5, l'excédent sera réparti entre les montants relatifs aux biens insuffisamment assurés, sinistrés ou non, et ce, au prorata de l'insuffisance des montants et proportionnellement aux taux de prime appliqués.

2.16.2. La réversibilité n'est accordée que pour les biens appartenant au même ensemble, et à concurrence de maximum 30%. Pour la garantie **vol**, la réversibilité ne s'applique que sur les biens situés à l'adresse du risque principal.

## 2.17. Règle de proportionnalité

### 2.17.1. Règle de proportionnalité des montants

Si au jour du sinistre, nonobstant l'éventuelle application de la réversibilité, les montants assurés pour le **bien désigné** sinistré sont inférieurs à ce qui aurait dû être assuré conformément au point 2.5, la **Compagnie** n'est tenue d'indemniser le dommage que dans le rapport existant entre le montant effectivement assuré et celui qui aurait dû être assuré.

### 2.17.2. Règle de proportionnalité des primes

Pour les cas non intentionnels de défaut de déclaration des autres assurances, de fausses déclarations, d'omission de déclarer une **aggravation**, de la déclaration erronée de la **superficie**, du profil énergétique ou de l'année de construction du **bâtiment désigné**, la **Compagnie** n'est tenue de fournir une prestation que selon le rapport existant entre la prime payée et la prime que le **Preneur d'assurance** aurait dû payer s'il avait régulièrement déclaré le risque.

Cette règle de proportionnalité des primes s'appliquera cumulativement, le cas échéant, avec la règle de proportionnalité des montants visée au point 2.17.1 ci-dessus.

### 2.17.3. La règle de proportionnalité des montants n'est toutefois pas appliquée :

2.17.3.1. lorsque les montants assurés ont été fixés par la **Compagnie** ou son mandataire ;

2.17.3.2. en assurance de la responsabilité d'un locataire ou d'un occupant d'une partie du **bâtiment désigné** si le montant assuré atteint au moins :

- soit la **valeur réelle** de la partie du **bâtiment désigné** que l'**Assuré** loue ou occupe ;
- soit 20 fois :
  - le loyer annuel dans le cas du locataire occupant une partie de l'immeuble. Si les frais de consommation relatifs au chauffage, à l'eau, au gaz ou à l'électricité sont compris forfaitairement dans le prix du loyer, ils doivent en être soustraits ;
  - la valeur locative annuelle des parties occupées dans le cas de l'occupant partiel.

Si la responsabilité pré mentionnée est assurée pour un montant moindre, la règle de proportionnalité des montants s'applique dans la proportion existant entre :

- le montant effectivement assuré et
- le montant représentant vingt fois le loyer annuel ou, à défaut de location, vingt fois la valeur locative annuelle des parties occupées sans que le montant ainsi obtenu ne puisse dépasser la **valeur réelle** de la partie que l'**Assuré** loue ou occupe dans le **bâtiment désigné**.

2.17.3.3. aux indemnisations détaillées aux conditions spéciales "frais annexes" ;

2.17.3.4. si l'insuffisance des montants ou des **superficies** assurés ne dépasse pas 10% du montant ou de la **superficie** qui aurait dû être assuré ;

2.17.3.5. aux garanties afférentes à la responsabilité civile extracontractuelle ;

- 2.17.3.6. à l'assurance au premier risque absolu de valeurs ainsi que dans les autres hypothèses expressément stipulées au contrat ;
- 2.17.3.7. aux assurances conclues en valeur agréée.

## 2.18. Subrogation et recours

La **Compagnie**, qui a payé le dommage, est subrogée dans tous les droits de l'**Assuré** contre les tiers, du chef de ce dommage, et l'**Assuré** est responsable de tout acte qui préjudicierait aux droits de la **Compagnie** contre les tiers.

La subrogation ne peut, en aucun cas, nuire à l'**Assuré** qui n'a été indemnisé qu'en partie ; celui-ci peut exercer ses droits pour le surplus et conserve à cet égard la préférence sur la **Compagnie**, conformément à l'article 1252 du Code civil.

L'**Assuré** ne peut renoncer aux recours contre les responsables ou garants, sans l'autorisation de la **Compagnie**.

La **Compagnie** renonce toutefois, sauf cas de dol, à tout recours exercé contre :

- 2.18.1. un **Assuré** pour les **dégâts matériels** aux biens qui lui ont été confiés ou qu'il assure pour compte de tiers sauf en ce qui concerne les biens immobiliers dont il est locataire ou occupant ;
- 2.18.2. les nus-propriétaires et usufruitiers assurés conjointement par le contrat ;
- 2.18.3. les copropriétaires assurés conjointement par le contrat ;
- 2.18.4. les hôtes de l'**Assuré** ;
- 2.18.5. le bailleur de l'**Assuré** lorsque cet abandon de recours est prévu dans le bail ;
- 2.18.6. les locataires de l'**Assuré** lorsque cet abandon de recours est prévu dans le bail ;
- 2.18.7. les descendants, ascendants, conjoint et alliés en ligne directe d'un **Assuré**.

Toute renonciation de la part de la **Compagnie** à un recours n'a d'effet que dans le cas où le responsable n'est pas garanti par une assurance couvrant sa responsabilité au jour du sinistre. Si le responsable est assuré, la **Compagnie** pourra exercer un recours jusqu'à concurrence du montant maximum assuré.

## 2.19. Sort des biens sinistrés

Sauf en matière immobilière, la **Compagnie** peut reprendre, réparer ou remplacer les biens sinistrés. L'**Assuré** ne peut, en cas de sinistre, délaisser, même partiellement, les biens sinistrés, sauf au cas où des objets volés auraient été retrouvés, et ce, suivant les modalités énoncées au point 3.1.6.5 "Objets volés retrouvés" des conditions spéciales de la garantie **vol**.



## 2.20. Résiliation du contrat

Chacune des Parties peut mettre fin au contrat en respectant les règles énoncées par les articles 38 à 42 de la loi modifiée sur le contrat d'assurance du 27 juillet 1997. Dans tous les cas, la **résiliation** doit être notifiée par lettre recommandée adressée à notre siège. Si la **Compagnie** est à l'origine de la **résiliation** celle-ci sera adressée au dernier domicile connu.

### 2.20.1. Résiliation par le Preneur d'assurance ou la Compagnie

	Dans quelles circonstances ?	Selon quelles modalités ?	Prise d'effet de la résiliation
Le <b>Preneur d'Assurance</b>	à l'échéance annuelle	en adressant une notification de <b>résiliation</b> par lettre recommandée au plus tard trente jours avant la date de l'échéance principale	À 0h00 de la date de l'échéance annuelle de la prime
	annulation d'une ou plusieurs garanties du contrat	en adressant une notification de <b>résiliation</b> par lettre recommandée au plus tard un mois avant la date de l'échéance principale	À l'expiration d'un délai d'un mois à compter du lendemain de la notification de <b>résiliation</b>
	en cas de résiliation par la <b>Compagnie</b> après sinistre, d'un autre de ses contrats	en adressant une notification de <b>résiliation</b> par lettre recommandée au plus tard un mois suivant la notification de la <b>résiliation</b> préalablement adressée par la <b>Compagnie</b>	À l'expiration d'un délai d'un mois à compter du lendemain de la notification de <b>résiliation</b>
	en cas d'augmentation tarifaire	En adressant une notification de <b>résiliation</b> par lettre recommandée au plus tard dans les 60 jours suivant la date d'envoi de l'avis d'échéance	Au deuxième jour suivant la date de l'envoi de la lettre de <b>résiliation</b> ou au plus tôt à la date d'échéance
	en cas de modification et si la <b>Compagnie</b> ne réduit pas votre prime (point 2.8.1)	En adressant une notification de <b>résiliation</b> par lettre avec accusé de réception au plus tard dans le mois suivant la demande de réduction introduite par le <b>Preneur d'assurance</b> .	Un mois suivant la date de l'envoi de la notification de la <b>résiliation</b>
La <b>Compagnie</b>	À l'échéance annuelle	En adressant une notification de <b>résiliation</b> par lettre recommandée au plus tard 60 jours avant la date de l'échéance principale	À 0h00 de la date de l'échéance annuelle de la prime
	Après la survenance d'un sinistre donnant lieu à indemnisation	En adressant une notification de <b>résiliation</b> par lettre recommandée au plus tard dans le mois suivant le paiement de la première prestation	À l'expiration d'un délai d'un mois à compter de la notification de la <b>résiliation</b>
	En cas de non-paiement de la prime ou d'une fraction de la prime dans les 10 jours de son échéance		Après un délai de 40 jours suivant mise en demeure adressée au dernier domicile connu du <b>Preneur d'Assurance</b>
	En cas de manquement frauduleux du <b>Preneur d'Assurance</b> et/ ou de l' <b>Assuré</b> aux obligations qui leur incombent en cas de sinistre	En adressant une notification de <b>résiliation</b> par lettre recommandée au plus tard un mois après la découverte de la fraude	Dans les 30 jours à compter de la notification de <b>résiliation</b>
en cas d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration du risque	en cas d'aggravation du risque. Si la <b>Compagnie</b> apporte la preuve qu'elle n'aurait pas assuré le risque ou en cas de refus de la proposition de modification	en adressant une notification de <b>résiliation</b> par lettre recommandée au plus tard suivant le délai de réflexion d'un mois laissé au <b>Preneur d'Assurance</b> après proposition de la <b>Compagnie</b> . (Points 2-7 et 2.8.2)	a l'expiration d'un délai d'un mois à compter de la notification de la <b>résiliation</b>



La <b>Compagnie</b>	en cas du décès du <b>Preneur d'Assurance</b>	dans les trois mois suivant le jour où la <b>Compagnie</b> a eu connaissance du décès	un mois à compter du lendemain de la notification de la <b>résiliation</b> au dernier domicile connu du <b>Preneur d'Assurance</b>
	en cas de faillite du <b>Preneur d'Assurance</b>	dans le mois suivant l'expiration d'un délai de trois mois après déclaration en faillite	un mois à compter du lendemain de la notification de la résiliation au dernier domicile connu du Preneur d'Assurance
	en cas de transfert ou cession du bien assuré	le contrat prend fin de plein droit à compter l'acte de transmission ou de cession (point 2.22)	

### 2.20.2. Résiliation de la couverture RC Chasse

Celle-ci peut être résiliée dans les mêmes conditions que les garanties citée ci-dessus, celle-ci produira ses effets après le trentième jour suivant sa notification auprès du ministère par lettre recommandée conformément à l'article 66 de la loi du 25 mai 2011 relative à la chasse et le règlement du Grand-Ducal.

### 2.20.3. Résiliation par les ayants droit

Qui peut résilier ?	Dans quelles circonstances ?	Selon quelles modalités ?	Prise d'effet de la résiliation
Les ayants droit	en cas de décès du <b>Preneur d'assurance</b> . Si la <b>résiliation</b> n'est pas demandée, le contrat continue sans autres formalités pour compte des ayants droit qui restent solidairement et indivisiblement tenus des obligations découlant de l'assurance.	dans les trois mois et quarante jours du décès du <b>Preneur d'assurance</b> .	à l'expiration d'un délai d'un mois à compter du lendemain de la notification de la <b>résiliation</b> .

### 2.20.4. Résiliation par le curateur

Qui peut résilier ?	Dans quelles circonstances ?	Selon quelles modalités ?	Prise d'effet de la résiliation
Le curateur	en cas de faillite du <b>Preneur d'assurance</b> .	dans les trois mois qui suivent la déclaration de faillite.	à l'expiration d'un délai d'un mois à compter du lendemain de la notification de la <b>résiliation</b> .

## 2.21. Forme de la résiliation

La **résiliation** du contrat est notifiée soit par lettre recommandée à la poste, soit par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de **résiliation** contre récépissé.

## 2.22. Transmission d'un bien assuré

2.22.1. En cas de transmission d'un bien assuré par suite du décès du **Preneur d'assurance**, les droits et obligations du contrat sont maintenus sans préjudice de l'application du point 2.20.3. au bénéficiaire ou à la charge des nouveaux titulaires de l'intérêt assuré.

- 2.22.2. En cas de cession entre vifs d'un bien assuré, l'assurance prend fin de plein droit :
- 2.22.2.1. s'il s'agit d'un bien immeuble : trois mois après la date de passation de l'acte authentique, sauf si le contrat prend fin préalablement. Jusqu'à l'expiration de cette période, la garantie du cédant est également acquise au cessionnaire s'il n'est pas déjà garanti dans le cadre de quelque autre contrat et pour autant qu'il abandonne son recours contre le cédant ;
- 2.22.2.2. s'il s'agit d'un bien meuble : dès que l'**Assuré** n'en a plus la possession juridique.

## 2.23. Communication

Toute communication du **Preneur d'assurance** relative au contrat d'assurance est à adresser par écrit à la **Compagnie**.

Le domicile du **Preneur d'assurance** est élu de droit à l'adresse mentionnée dans les conditions particulières. Les notifications de la **Compagnie** sont valablement faites à cette adresse.

En cas de changement de domicile du **Preneur d'assurance**, ce dernier doit en informer, par écrit et dans le meilleur délai, la **Compagnie**.

En cas de pluralité de Preneurs d'assurance, toute communication faite à l'adresse indiquée aux conditions particulières par la **Compagnie** est opposable à l'égard de l'ensemble de ceux-ci.

## 2.24. Protection des données

Conformément à la loi luxembourgeoise du 2 août 2002 concernant le traitement des données à caractère personnel, le **Preneur d'assurance**, l'**Assuré** et le(s) Bénéficiaire(s) autorisent la **Compagnie** à collecter, enregistrer et à traiter les données qui lui sont communiquées (en ce compris les données médicales) en vue d'apprécier les risques, de préparer, d'établir, de gérer, d'exécuter le Contrat, de régler un éventuel sinistre et de prévenir toute fraude. La **Compagnie** est autorisée à communiquer les données à caractère personnel concernant le **Preneur d'assurance** et l'**Assuré** aux assureurs, réassureurs, médecins conseils et autres prestataires, ainsi qu'aux organismes ou personnes auxquels la **Compagnie** est légalement tenue de communiquer lesdites données dans le respect du secret professionnel et conformément aux modalités et aux conditions énoncées à l'article 300 de la loi luxembourgeoise sur le secteur des assurances du 7 décembre 2015 concernant le secret professionnel en matière d'assurance.

Le **Preneur d'assurance** ainsi que les personnes concernées par le Contrat disposent d'un droit d'accès et de rectification de toute information les concernant qui figurerait sur tout fichier à l'usage de la **Compagnie** par demande écrite datée et signée adressée au Chargé de la Protection des Données via l'adresse de correspondance suivante :

AXA Assurances Luxembourg S.A -1, place de l'Etoile- L-1479 Luxembourg.

À partir de la date à laquelle le Bénéficiaire a acquis irrévocablement la qualité de bénéficiaire, ce dernier dispose également du droit d'accéder aux données le concernant, ainsi que d'en demander la rectification si lesdites données sont erronées, incomplètes ou devenues obsolètes.

Les données à caractère personnel sont conservées par la **Compagnie** au plus tôt jusqu'à l'expiration du Contrat et au plus tard jusqu'à l'expiration des délais de prescriptions légaux.

Par ailleurs, ces données peuvent également être traitées à des fins de prospection commerciale sur accord exprès du **Preneur d'assurance** / de l'**Assuré**.

## 2.25. Autres assurances

Si les risques garantis par le contrat sont ou viennent à être couverts par une autre assurance, le **Preneur d'assurance** doit en faire la déclaration à la **Compagnie**.

Dans ce cas, toutes les assurances déclarées sont considérées pour l'indemnisation, avoir été formées simultanément et l'indemnité se répartit dans la proportion des montants assurés par chacune d'elles.

## **2.26. Tarif**

Si la **Compagnie** entend modifier son tarif, elle ne pourra procéder à cette adaptation qu'avec effet à la prochaine date d'échéance annuelle du contrat.

## **2.27. Contestation**

Si malgré les efforts déployés par la **Compagnie** pour résoudre les problèmes qui peuvent survenir au cours du contrat d'assurance, le **Preneur d'assurance** n'a pas obtenu une réponse satisfaisante, il est invité à faire part de ses doléances à la Direction Générale de la **Compagnie**. Il peut également s'adresser à l'organisme de médiation institué sur l'initiative de l'Association des **Compagnies** d'Assurances et de l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs sans préjudice de la possibilité d'intenter une action en justice.

## **2.28. Juridiction compétente**

Toute contestation entre le **Preneur d'assurance** et la **Compagnie** née à l'occasion du contrat est de la compétence exclusive des Tribunaux du Grand-duché de Luxembourg sans préjudice de l'application des traités ou accords internationaux.

## **2.29. Prescription**

Toute action dérivant du contrat est prescrite après trois ans, à compter de l'événement qui y donne ouverture. Toutefois, lorsque celui à qui appartient l'action prouve qu'il n'a eu connaissance de cet événement qu'à une date ultérieure, le délai ne commence à courir qu'à cette date, sans pouvoir excéder cinq ans à dater de l'événement, le cas de fraude excepté.

Dans les assurances de la responsabilité civile, la garantie est limitée, après l'expiration du présent contrat d'assurance, aux réclamations formulées dans les trois ans de la survenance du dommage réalisé pendant la période d'assurance.

## **2.30. Loi applicable**

Le contrat est régi par la loi luxembourgeoise.

### 3. L'assurance des biens

#### 3.1. Garanties de base

##### 3.1.1. Incendie et périls assimilés

Les présentes conditions spéciales sont applicables si les conditions particulières mentionnent que la garantie “ incendie et périls assimilés ” est accordée.

###### 3.1.1.1. Etendue de la garantie

La **Compagnie** assure les **biens désignés**, contre les périls suivants :

- 3.1.1.1.1 L'incendie, c'est-à-dire la destruction par des flammes se propageant ou susceptibles de se propager en dehors de leur domaine normal ou d'objets dont la destination n'est pas, à ce moment, de brûler ;
- 3.1.1.1.2 L'explosion ou l'implosion ;
- 3.1.1.1.3 La chute de la foudre ;
- 3.1.1.1.4 L'électrocution d'animaux ;
- 3.1.1.1.5 Les fumées et les suies ;
- 3.1.1.1.6 Les dégâts occasionnés au **meuble** assuré et au **bâtiment désigné** par un événement soudain, résultant de l'action subite de la chaleur ou par le contact direct et immédiat avec un foyer ou une substance incandescente, même lorsqu'il n'y a pas eu embrasement, ni commencement d'incendie.

###### 3.1.1.2. Garanties complémentaires

La **Compagnie** étend sans supplément de prime la portée de la garantie :

- 3.1.1.2.1. à la décongélation de denrées alimentaires périssables contenues dans un surgélateur, congélateur ou réfrigérateur à usage domestique suite à un changement de température résultant d'un arrêt dans la production du froid imputable à la survenance d'un sinistre couvert par les présentes conditions spéciales ou par les conditions spéciales de la garantie “dégâts électriques”.
- 3.1.1.2.2. à la dégradation du contenu des sèche-linge ou lave-linge à la suite d'un sinistre relevant de l'un des périls prévus aux présentes conditions spéciales “incendie et périls assimilés” et aux conditions spéciales de la garantie “dégâts électriques”.
- 3.1.1.2.3. au heurt, sauf :

- les dégâts causés au contenu par un Assuré ou par un animal lui appartenant ou lui ayant été confié ;
- les dégâts causés au bâtiment désigné en cas de déménagement du mobilier ;
- les dégâts causés à l'intérieur du bâtiment désigné en cas de déplacement du mobilier ;
- les dégâts au bien ou à l'animal ayant causé le heurt ;
- les dégâts ne résultant pas directement d'un choc entre deux corps durs ;
- les dégâts causés par la grêle.

**3.1.1.2.4.** aux dégradations immobilières causées à l'occasion d'un **vol** ou d'une tentative de **vol** dans les **locaux à occupation régulière** ainsi que le **vol** de parties de bâtiment sauf :

- **les dommages ou le vol des biens se trouvant à l'extérieur du bâtiment ;**
- **lorsque le bâtiment est en cours de construction, transformation ou rénovation, à moins que l'Assuré démontre que cette circonstance n'a pas contribué à la survenance ou à l'aggravation des conséquences du sinistre.**

**3.1.1.2.5.** aux dommages causés par un acte de vandalisme ou de malveillance au **bâtiment désigné** pour autant que les conditions suivantes soient remplies simultanément :

- l'Assuré est propriétaire du bâtiment ;
- le bâtiment fait l'objet d'une **occupation régulière** ;
- le bâtiment n'est pas en cours de construction, ni de transformation, ni de rénovation. L'indemnisation des **dégâts matériels** causés par vandalisme ou malveillance est consentie sans application de la règle proportionnelle à concurrence de 2.500 € maximum par sinistre.

**3.1.1.2.6.** aux attentats et conflits du travail :

La **Compagnie** prend en charge à concurrence de 745.000 € maximum par sinistre les dégâts causés directement aux **biens désignés** :

- par des personnes tierces prenant part à de tels événements ;
- qui résulteraient de mesures prises dans les cas précités par une autorité légalement constituée pour la sauvegarde et la protection des **biens désignés**.

En cas de sinistre, l'Assuré s'engage à accomplir, dans les plus brefs délais, toutes les démarches en vue de l'indemnisation des **dégâts matériels** subis.

L'Assuré s'engage à ne pas réclamer à la **Compagnie**, les indemnités relatives aux **dégâts matériels** à concurrence desquels il a été ou pourra être indemnisé par tout tiers. En cas de double paiement, l'Assuré doit rembourser à la **Compagnie** les indemnités que celle-ci lui a versées.

Sur base de l'autorisation délivrée par les autorités publiques, la **Compagnie** se réserve le droit de suspendre cette garantie moyennant l'envoi d'une lettre recommandée. La suspension prend cours 7 jours après la notification faite au **Preneur d'assurance**.

## 3.1.2. Tempête et grêle

Les présentes conditions spéciales sont applicables si les conditions particulières mentionnent que la garantie "**tempête** et grêle" est souscrite.

**3.1.2.1.** Etendue de la garantie

La **Compagnie** assure les **biens désignés** contre la **tempête** (à partir de 80km/h), la grêle, le poids de la neige ou de la glace, y compris les dommages liés aux précipitations atmosphériques telles que pluie, neige ou grêle qui pénètrent à l'intérieur du **bâtiment désigné** par le fait que celui-ci a été préalablement endommagé par les événements précités.

La **Compagnie** prend en charge à concurrence de 5.000 € maximum par sinistre les dégâts causés directement :

- aux constructions dont les murs extérieurs composés de tôle, d'aggloméré de ciment et d'asbeste, de plaques ondulées ou de matériaux légers notamment bois, argile, matière

plastique, panneaux agglomérés de bois et analogues représentent plus de 50% de la superficie totale de ces murs,

- aux constructions dont la toiture composée de bois, d'aggloméré de bois ou analogues, de carton bitumé, de matières plastiques ou d'autres matériaux légers (ardoises et tuiles artificielles, chaume ou roofing non compris) représente plus de 20% de la superficie totale de cette toiture.

Les **dommages matériels** occasionnés aux panneaux solaires et/ou installations photovoltaïques sont couverts à concurrence de 50.000 € maximum par sinistre.

### 3.1.2.2. Exclusions

**Ne sont toutefois pas couverts les dommages**

- résultant d'un défaut de réparation ou d'entretien du bâtiment désigné ;
- causés au contenu se trouvant dans une construction non préalablement endommagée par le vent de tempête, la grêle, la pression de la neige ou de la glace ;
- causés à tout objet non fixé se trouvant à l'extérieur d'une construction, à l'exception du mobilier de jardin. Dans ce cas, la prise en charge des dommages se fait sans application de la règle proportionnelle à concurrence de 5.000 € maximum par sinistre ;
- causés aux objets suivants fixés extérieurement alors même qu'ils seraient réputés immeubles par destination : mât, poteau, pylône, panneau publicitaire, lampadaire, enseigne, tente, bâche, décoration de toit (girouette, ...) ;
- causés aux biens suivants et à leur contenu éventuel :
  - piscines, sauf si mention en est faite aux conditions particulières ;
  - bâtiments en cours de construction, transformation, rénovation à moins que l'Assuré ne démontre que cette circonstance n'a pas contribué à la survenance ou à l'aggravation des conséquences du sinistre. Cette exclusion est sans objet si cette construction est close et couverte définitivement avec portes et fenêtres posées à demeure ;
  - constructions en démolition ou délabrées, c'est-à-dire si le degré de vétusté de la partie sinistrée dépasse 40% ;
  - constructions totalement ou partiellement ouvertes, à l'exception des auvents et marquises en matériaux durs, carports et pergolas, sous réserve que ces équipements soient solidement fixés au bâtiment ou qu'ils reposent sur des fondations ;
- causés par la pression de la neige ou de la glace et consistant en la déformation des tuyaux de descente ou du toit sans que cette déformation ait une influence sur l'étanchéité de ceux-ci ;
- causés par un choc thermique, c'est-à-dire une variation brutale de la température ;
- d'ordre purement esthétique.

### 3.1.3. Dégâts électriques

Les présentes conditions spéciales sont applicables si les conditions particulières mentionnent que la garantie "dégâts électriques" est souscrite.

#### 3.1.3.1. Etendue de la garantie

La **Compagnie** assure les **biens désignés** contre l'action directe de l'électricité.

La **Compagnie** étend sans supplément de prime la portée de la garantie aux frais liés :

- à la recherche du défaut dans l'installation électrique qui est à l'origine du sinistre ;
- à la recherche ou au remplacement de la pièce défectueuse qui est à l'origine du sinistre ;
- à la remise en état consécutive à ces travaux.

Les **dommages matériels** occasionnés aux panneaux solaires et/ou installations photovoltaïques sont couverts à concurrence de 50.000 € maximum par sinistre.

### 3.1.3.2. Exclusions

#### Ne sont pas Assurés :

- les frais de recherche du défaut ou de la pièce défectueuse liés à l'équipement domotique à l'origine du sinistre ;
- les équipements informatiques et bureautiques à usage professionnel ;
- les équipements dont l'Assuré n'est pas propriétaire ;
- les dégâts à tous supports de données et aux logiciels de traitement des données ;
- la reconstitution des données ;
- les dégâts tombant sous la garantie du fabricant ;
- les dégâts assurables par d'autres divisions du contrat ;
- les dégâts aux appareils ou installations électriques constituant des marchandises ;
- les dégâts causés lorsque le bâtiment est en cours de construction, de transformation ou de rénovation à moins que l'Assuré démontre que cette circonstance n'a pas contribué à la survenance ou à l'aggravation des conséquences du sinistre ;
- les dégâts au contenu des appareils électroménagers et électriques;
- les dégâts aux appareils de plus de 15 ans d'âge ;
- les pertes ou dommages qui sont la conséquence directe :
  - des effets continuels de l'exploitation (usure) ;
  - d'un fonctionnement défectueux.

### 3.1.4. Dégâts des eaux

Les présentes conditions spéciales sont applicables si les conditions particulières mentionnent que la garantie " dégâts des eaux " est souscrite.

#### 3.1.4.1. Etendue de la garantie

La **Compagnie** assure les **dommages matériels** aux **biens désignés** contre les dégâts des eaux c'est-à-dire :

- l'écoulement de l'eau des installations hydrauliques se trouvant à l'intérieur du **bâtiment désigné** et des bâtiments voisins, par suite de rupture, fissure ou débordement de ces installations. Par installations hydrauliques, il faut entendre l'ensemble des conduites d'alimentation ou d'évacuation de l'eau domestique, de l'eau sanitaire, de l'eau de chauffage, de l'eau de pluie et des condensats issus d'un système de climatisation, y compris les appareils qui y sont reliés ;
- la pénétration ou l'infiltration dans le **bâtiment désigné** d'eau provenant de précipitations atmosphériques par suite de rupture, fissure ou débordement dans les tuyaux extérieurs destinés à l'évacuation de cette eau ;
- l'infiltration accidentelle d'eau par les toitures, ciels vitrés, terrasses, balcons et balcons formant terrasse, loggias.
- La perte d'eau subie à l'occasion d'un sinistre couvert est prise en charge à concurrence de 1.000 € maximum par sinistre.

La **Compagnie** étend sans supplément de prime la portée de la garantie :

- aux frais de recherche des fuites des installations hydrauliques défectueuses dans les **locaux** ainsi que les frais d'ouverture et de remise en état des murs, planchers et plafonds en vue de la réparation desdites installations.



- aux frais liés à la réparation ou au remplacement de la conduite ou de la canalisation encastrée ou souterraine située dans les **locaux** et qui est à l'origine du sinistre garanti ayant provoqué des **dommages matériels** ;
- aux frais consécutifs à la recherche des fuites réalisée à l'extérieur des **locaux**, à l'ouverture et à la remise en état des sols et des installations à l'origine du sinistre garanti qui sont situées à l'extérieur des **locaux**. Ces frais sont pris en charge à concurrence de 10.000 EUR maximum par sinistre ;
- aux dégâts liés l'écoulement d'huile minérale par suite de rupture des installations (réservoir et canalisations). La perte d'huile minérale subie à l'occasion d'un sinistre garanti ayant provoqué des **dommages matériels** au **bâtiment désigné** est également couverte.

#### 3.1.4.2. Exclusions

##### **Ne sont pas assurés, les dommages causés :**

- 3.1.4.2.1. **à la toiture du bâtiment ainsi qu'aux revêtements qui en assurent l'étanchéité ;**
- 3.1.4.2.2. **aux conduites, aux installations et appareils hydrauliques, aux tuyaux d'évacuation, aux boilers, chaudières, citernes, aquariums et matelas d'eau à l'origine du sinistre ;** toutefois, les dommages aux conduites encastrées sont pris en charge par la **Compagnie** ;
- 3.1.4.2.3. **par la condensation ;**
- 3.1.4.2.4. **par la porosité des murs** sauf si celle-ci trouve son origine dans un ou des bâtiments voisins ou dans une fuite ou un débordement des installations hydrauliques extérieures au **bâtiment désigné** ;
- 3.1.4.2.5. **par tous les événements pouvant être pris en charge au titre de la garantie « tempête et grêle » ou de la garantie « pluies & inondations » ;**
- 3.1.4.2.6. **par des entrées d'eaux pluviales, de neige ou de glace par des ouvertures fermées ou non, telles que portes, fenêtres, soupiraux, lucarne.**
- 3.1.4.2.7. **par les infiltrations d'eaux souterraines ;**
- 3.1.4.2.8. **par les dommages causés par un objet non relié à l'installation hydraulique du bâtiment à l'exception des aquariums et matelas d'eau ;**
- 3.1.4.2.9. **par des conduites, installations et appareils apparents présentant des points de corrosion visibles et non traités ;**
- 3.1.4.2.10. **lorsque le bâtiment désigné est en cours de construction, de transformation ou de rénovation, à moins que l'Assuré ne démontre que cette circonstance n'a pas contribué à la survenance ou à l'aggravation des conséquences du sinistre ;**
- 3.1.4.2.11. **par l'hygrométrie ambiante, même consécutivement à un sinistre couvert ;**
- 3.1.4.2.12. **par des champignons ou des moisissures, même consécutivement à un sinistre couvert ;**
- 3.1.4.2.13. **par un défaut de réparation ou d'entretien, ou dus à une étanchéité absente, mal conçue ou mal réalisée ;**
- 3.1.4.2.14. **lors du remplissage, de travaux de révision ou de réparation des installations et/ou citernes d'huiles minérales.**

#### 3.1.4.3. Obligation de prévention

- 3.1.4.3.1. **L'Assuré** qui occupe le **bâtiment désigné** doit fermer la vanne principale d'arrivée d'eau des installations hydrauliques en cas d'inoccupation de plus de 30 jours consécutifs.



Pendant la période de gel, l'**Assuré** doit, si les **locaux** ne sont pas chauffés ou si les installations se trouvent à l'extérieur, vidanger ou protéger les conduites et réservoirs ainsi que les installations de chauffage non pourvues d'antigel en quantité suffisante :

- dans les résidences principales en cas d'inoccupation des **locaux** de plus de 15 jours consécutifs ;
- dans les résidences secondaires, en cas d'inoccupation des **locaux** supérieure à 3 jours consécutifs.

**Si l'Assuré ne respecte pas ces prescriptions, sauf cas de force majeure, et si un sinistre survient ou est aggravé de ce fait, l'indemnité due sera réduite de moitié.** Il est expressément spécifié que la garantie est maintenue si les dégâts causés par le gel font suite à une défaillance imprévisible de l'installation survenant en l'absence de l'**Assuré**.

**3.1.4.3.2.** L'**Assuré** doit entretenir, réparer ou remplacer les installations hydrauliques et de chauffage du **bâtiment désigné** dès qu'il se rend compte ou est informé de leur mauvais fonctionnement. A défaut, la **Compagnie** peut refuser son intervention si l'inobservation de cette règle a contribué à la survenance de ce sinistre. En cas de litige, la charge de la preuve du respect par l'**Assuré** de ses obligations lui incombera.

### 3.1.5. Bris de vitrages

Les présentes conditions spéciales sont applicables si les conditions particulières mentionnent que la garantie " bris de vitrages " est souscrite.

#### 3.1.5.1. Etendue de la garantie

La **Compagnie** assure les **biens désignés**, contre les bris et fêlures accidentels des vitrages, des glaces et des miroirs. Les **dommages matériels** occasionnés aux vitrages des panneaux solaires et/ou installations photovoltaïques sont couverts à concurrence de 50.000€ maximum par sinistre.

La **Compagnie** étend sans supplément de prime la portée de la garantie :

- à la prise en charge du bris accidentel des appareils **sanitaires** et du vitrage des serres à usage privé.
- à la prise en charge du bris accidentel des plaques vitrocéramiques ou à induction, des plans de travail en pierre naturelle ou matériaux composites, ainsi que celui des parties vitrées des appareils électroménagers.
- à la perte d'étanchéité des vitrages isolants, **sauf s'ils sont sous garantie ou si l'Assuré est locataire.**
- aux dégâts causés aux cadres, châssis, soubassements situés à proximité des vitrages endommagés ;
- à la reconstitution des inscriptions, peintures, décorations, gravures figurant sur les vitrages endommagés ;
- aux **dommages matériels** causés aux **biens désignés** par la projection de débris des vitrages assurés.

#### 3.1.5.2. Exclusions

**Les rayures, égratignures et écailllements ne sont jamais assurés. Ne sont également pas assurés les dommages causés :**

- 3.1.5.2.1.** aux parties vitrées du matériel multimédia ;
- 3.1.5.2.2.** au **bâtiment désigné** lorsqu'il est en cours de construction, de transformation ou de rénovation, à moins que l'**Assuré** ne démontre que cette circonstance n'a pas contribué à la survenance ou à l'aggravation des conséquences du sinistre ;
- 3.1.5.2.3.** aux verres optiques et lunettes ;

- 3.1.5.2.4. aux châssis de couche et aux enseignes ;
- 3.1.5.2.5. aux vitrages non encore placés ou pendant leur déplacement ;
- 3.1.5.2.6. aux vitrages relevant des parties communes du bâtiment désigné lorsque l'Assuré est propriétaire, locataire ou occupant partiel ;
- 3.1.5.2.7. aux objets en verre, par exemple lustres, vases, vaisselle ; par un défaut de réparation ou d'entretien des châssis, soubassements et support de vitres, glaces et miroirs.

### 3.1.6. Vol

Les présentes conditions spéciales sont applicables uniquement si les conditions particulières mentionnent que la garantie "vol" est accordée.

#### 3.1.6.1. Etendue de la garantie

La **Compagnie** garantit, pour autant qu'une plainte ait été déposée auprès des autorités judiciaires ou de police compétentes :

- Le **vol** ou la tentative de **vol** du **contenu** ou des **valeurs** situés dans le **bâtiment désigné**.
- Les dégâts causés par vandalisme au **contenu** à l'occasion d'un vol ou d'une tentative de **vol**.
- Le **vol** ou la tentative de **vol** du **contenu** entreposé dans les annexes même non contiguës et équipées de serrures à cylindre. Cette intervention se fait sans application de la règle proportionnelle à concurrence de 2.500 € maximum par sinistre.
- Les frais liés au remplacement des clés et serrures du **bâtiment désigné** suite à la perte ou au **vol** des clés, et moyennant le respect des obligations reprises au point 2.11.2.3 des conditions générales communes. Pour ce qui concerne les bâtiments dont l'**Assuré** est occupant partiel, cette intervention ne vise que les portes donnant directement accès à la partie occupée par lui.
- au **vol par effraction** dans un bâtiment situé partout dans le monde, d'**objets personnels** appartenant à l'**Assuré** et déplacés dans le cadre d'un **séjour temporaire** avec un maximum de 2.500 € par sinistre.

Lorsque les conditions particulières mentionnent que la formule «Privilège» est souscrite, la **Compagnie** étend sans supplément de prime la portée de la garantie :

- au **vol** survenu au domicile des concierges ou de toute autre personne faisant fonction et désignée par l'assemblée des copropriétaires de biens qui leur ont été confiés par l'**Assuré** ou à l'attention de l'**Assuré**. Cette intervention se fait sans application de la règle proportionnelle à concurrence de 2.500 € maximum par sinistre ;
- au vol ou la tentative de vol du **meublier de jardin**, de l'outillage motorisé ou non, ou des plantations situés à l'adresse du risque, même en dehors du **bâtiment désigné**. Cette intervention se fait sans application de la règle proportionnelle à concurrence de 5.000 € maximum par sinistre.
- au **vol par agression** sur un **Assuré** partout dans le monde en ce compris par intrusion dans un véhicule en circulation. Cette intervention se fait sans application de la règle proportionnelle à concurrence de 6.000 € maximum par sinistre ; les **valeurs** sont indemnisées à concurrence de 750 € maximum par sinistre.

Lorsque les conditions particulières mentionnant que la formule "Active" est souscrite, la **Compagnie** étend sans supplément de prime la portée de la garantie au **vol par agression** sur un l'**Assuré** partout dans le monde en ce compris par intrusion dans un véhicule en circulation. Cette intervention se fait sans application de la règle proportionnelle à concurrence de 2.500 € maximum par sinistre ; les **valeurs** sont indemnisées à concurrence de 750 € maximum par sinistre

## 3.1.6.2. Vols exclus

Les exclusions mentionnées aux conditions générales communes sont d'application. En outre, ne sont pas Assurés :

- 3.1.6.2.1. les vols simples ;
- 3.1.6.2.2. les vols à la tire ou à la sauvette commis à l'extérieur du bâtiment désigné ;
- 3.1.6.2.3. les vols dans les locaux à occupation irrégulière ;
- 3.1.6.2.4. les vols commis par ou avec la complicité de ou du :
  - Preneur d'assurance, son conjoint, leurs ascendants ou descendants ainsi que les conjoints de ces personnes ;
  - l'Assuré ;
  - toute personne au service de l'Assuré pendant les heures de service et, si ces vols ont été commis en dehors de celles-ci, autrement que par effraction ou avec violence.
- 3.1.6.2.5. les vols de véhicules automoteurs – à l'exception des engins de jardinage –, des remorques non enfermées dans le bâtiment désigné, ainsi que le vol de leurs accessoires et de leur contenu ;
- 3.1.6.2.6. les vols des biens se trouvant à l'extérieur, dans les cours, les jardins -à l'exception du mobilier de jardin, de l'outillage motorisé ou non et des plantations situés à l'adresse du risque - dans les couloirs et passages d'accès, ainsi que dans les dépendances isolées ou contiguës avec ou sans communication intérieure avec la construction principale et non munies de serrure à cylindre ;
- 3.1.6.2.7. si l'Assuré n'occupe que partiellement le bâtiment désigné, le vol des biens se trouvant dans les parties communes et le contenu des garages, caves et greniers s'ils ne sont pas fermés par une serrure de sûreté ;
- 3.1.6.2.8. le vol des animaux ;
- 3.1.6.2.9. les vols commis lorsque le bâtiment désigné est en cours de construction, de transformation ou de rénovation à moins que l'Assuré ne démontre que cette circonstance n'a pas contribué à la survenance ou à l'aggravation des conséquences du sinistre ;
- 3.1.6.2.10. le vol des biens dont l'Assuré n'est pas propriétaire ;
- 3.1.6.2.11. l'abus de confiance.

## 3.1.6.3. Limites d'indemnité

Lorsque les conditions particulières mentionnent que la formule «Privilège» est souscrite, l'indemnité est limitée :

- à concurrence de 40% du montant indiqué aux conditions particulières au titre du **contenu**, pour les objets tels que meubles d'époque et **objets de valeur** ; concernant les timbres de collection, l'indemnité par timbre ne pourra être supérieure à 500 € ;
- à concurrence de 2500 € maximum par sinistre pour l'ensemble constitué de l'argent comptant, des billets de banque, pièces et lingots de métaux précieux, titres et **valeurs**, livrets d'épargne, chèques-services, chèques-repas, pierres précieuses et perles fines non montées ;  
Ces objets sont assurés :
  - s'ils se trouvent sous clefs ;
  - à concurrence de 750 € maximum par sinistre s'ils ne se trouvent pas sous clefs.

Lorsque les conditions particulières mentionnent que la formule «Active» est souscrite, l'indemnité est limitée par sinistre :

- à concurrence du montant indiqué aux conditions particulières au titre de la **garantie vol** ;

- à concurrence de 40% du montant indiqué aux conditions particulières au titre de la garantie **vol**, pour les objets tels que meubles d'époque et **objets de valeur** ; concernant les timbres de collection, l'indemnité par timbre ne pourra être supérieure à 500 € ;
- à concurrence de 2500 € maximum par sinistre pour l'ensemble constitué de l'argent comptant, des billets de banque, pièces et lingots de métaux précieux, titres et **valeurs**, livrets d'épargne, chèques-services, chèques-repas, pierres précieuses et perles fines non montées ;

Ces objets sont assurés :

- s'ils se trouvent sous clefs ;
- à concurrence de 750 € maximum par sinistre s'ils ne se trouvent pas sous clefs.

#### 3.1.6.4. Mesures de sécurité

L'**Assuré** doit munir les locaux renfermant les biens garantis, des dispositifs de sécurité ci-après :

- portes donnant sur l'extérieur ou sur les parties communes de l'immeuble : au moins une serrure de sûreté ou un verrou de sûreté ;
- parties vitrées facilement accessibles: volet ou bien barreaux ou ornements en métal ne laissant entre éléments qu'un espace libre de 17 cm au maximum ;
- soupiraux : barreaux ou ornements en métal disposés comme il est dit à l'alinéa précédent.

Les moyens de protection seront maintenus en bon état et utilisés en bon père de famille. En cas de sinistre dont la charge est aggravée en raison de la non-utilisation de ces systèmes de protection, la **Compagnie** se réserve le droit de réduire l'indemnité à concurrence de l'aggravation de son préjudice.

#### 3.1.6.5. Objets volés retrouvés

Si les objets volés sont retrouvés, l'**Assuré** doit en aviser immédiatement la **Compagnie**. Si l'indemnité a déjà été payée, l'**Assuré** doit se prononcer dans les quinze jours :

- soit pour le délaissement au profit de la **Compagnie** des objets retrouvés ;
- soit pour la reprise des objets retrouvés en échange du remboursement de l'indemnité reçue, réduite du montant des frais de réparation éventuels des dégâts encourus.

Si l'indemnité n'a pas encore été payée, elle n'est due que pour les dégâts éventuellement subis par ces objets.

### 3.1.7. Matériel multimédia

Les présentes conditions spéciales sont applicables si les conditions particulières mentionnent que la garantie "**matériel multimédia**" est accordée.

#### 3.1.7.1. Objet de la garantie

La **Compagnie** couvre tout bris ou destruction accidentel résultant d'une chute, d'un choc ou de la pénétration d'un corps étranger et qui rend nécessaire la réparation ou le remplacement du **matériel multimédia**.

Sont également couverts au titre de cette garantie les équipements suivants :

- **équipement d'alarme et de surveillance**, en activité ou au repos, pendant les opérations de démontage, de déplacement sur les lieux assurés ou de remontage nécessitées pour leur entretien ou leur révision, pour autant que la mise en exploitation desdits matériels ait donné entière satisfaction ;
- **équipement domotique**.

Sous réserve que la garantie **vol** ait été accordée, la **Compagnie** couvre également :

- le vol du **matériel multimédia** lorsque le **vol** a eu lieu à l'extérieur du **bâtiment désigné** ;
- le vol de ces équipements se trouvant à l'intérieur d'un véhicule terrestre automoteur à condition que ledit véhicule soit également volé ou qu'il y ait effraction caractérisée du véhicule ;

- le vol de ces équipements qu'un **Assuré** déplace à l'occasion d'un **séjour temporaire** dans un bâtiment situé n'importe où dans le monde,

pour autant qu'une plainte ait été déposée auprès des autorités judiciaires ou de police compétentes.

Sous réserve que les garanties incendie, **tempête**, dégâts des eaux, **tremblement de terre** ou pluies & **inondations** aient été accordées, la **Compagnie** étend leur portée respective à tous ces équipements, lorsque ceux-ci ont été déplacés à l'occasion d'un **séjour temporaire** dans un bâtiment situé n'importe où dans le monde.

L'intervention de la **Compagnie** se fait sans application de la règle proportionnelle à concurrence de :

- 10.000 € maximum par sinistre lorsque les conditions particulières mentionnent que la formule «Privilège» est souscrite ;
- 5.000 € maximum par sinistre lorsque les conditions particulières mentionnent que la formule «Active» est souscrite.

Lorsque les conditions particulières mentionnent que seul le **bâtiment désigné** est couvert, sont assurés les équipements attachés au fonds à perpétuelle demeure et qui ne peuvent être détachés du bâtiment sans être détériorés ou sans détériorer la partie de bâtiment à laquelle ils sont attachés.

#### 3.1.7.2. Exclusions

Sont exclus de la garantie :

- 3.1.7.2.1. le matériel dont l'Assuré n'est pas propriétaire, sauf si le matériel a été confié à l'Assuré dans un but pédagogique par un établissement d'enseignement ;
- 3.1.7.2.2. les pertes liées à l'action d'un virus ou d'une cyber-attaque et tous préjudices consécutifs ;
- 3.1.7.2.3. les pertes ou dommages dus à des vices ou défauts qui existaient à la date d'effet de la présente assurance et qui étaient connus de l'Assuré ou de ses mandataires ;
- 3.1.7.2.4. les pertes ou dommages qui sont la conséquence directe :
  - des effets continuels de l'utilisation (usure) ;
  - d'un fonctionnement défectueux.
- 3.1.7.2.5. les frais exposés pour réparer des défauts de fonctionnement, sauf si ces défauts sont la conséquence d'une perte ou d'un dommage indemnisable causé aux matériels assurés ;
- 3.1.7.2.6. les frais d'entretien des matériels assurés, y compris le coût des pièces remplacées pendant les travaux d'entretien ;
- 3.1.7.2.7. les pertes ou dommages dont le fabricant ou le fournisseur est légalement ou contractuellement responsable ;
- 3.1.7.2.8. les pertes indirectes de quelque nature que ce soit ;
- 3.1.7.2.9. les pertes ou dommages causés aux lampes, tubes, bandes transporteuses, fusibles, joints, courroies, chaînes ;
- 3.1.7.2.10. les défauts d'ordre esthétique, tels que les bosses, égratignures, rayures ou écailllements ;
- 3.1.7.2.11. les pertes de données ;
- 3.1.7.2.12. les dommages d'origine électrique ;
- 3.1.7.2.13. les dommages d'un montant inférieur à 60 € ;

- 3.1.7.2.14. les dommages causés au contenu des appareils ;
- 3.1.7.2.15. les vols commis par ou avec la complicité de ou du :
- Preneur d'assurance, son conjoint, leurs ascendants ou descendants ainsi que les conjoints de ces personnes ;
  - l'Assuré ;
  - toute personne au service de l'Assuré pendant les heures de service et, si ces vols ont été commis en dehors de celles-ci, autrement que par effraction ou avec violence.

En ce qui concerne les pièces mentionnées aux points 3.1.7.2.9 et 3.1.7.2.10, la **Compagnie** est tenue de payer une indemnité lorsqu'elles ont été endommagées à la suite d'une perte ou d'un dommage indemnisable causé aux matériels assurés.

### 3.1.7.3. Indemnisation

3.1.7.3.1. L'indemnisation se fait par le paiement des frais nécessaires pour la réparation ou le remplacement des matériels détruits, détériorés ou volés, les parties remplacées devenant la propriété de la **Compagnie**.

3.1.7.3.2. L'indemnité est calculée selon les règles fixées au point 2.5.2.1 des conditions générales communes.

3.1.7.3.3. On considère qu'il y a sinistre partiel chaque fois que les frais de réparation, augmentés de la valeur des parties remplacées :

- sont inférieurs à la valeur d'assurance ;
- sont inférieurs à la valeur actuelle, vétusté déduite, lorsqu'il s'agit de matériels pour lesquels les pièces de rechange fabriquées en série ne sont pas disponibles.

Dans tous les autres cas, on considère qu'il y a sinistre total.

3.1.7.3.4. Les frais supplémentaires liés au transport par avion ne sont remboursés que pour autant que leur remboursement ait été expressément convenu avec la **Compagnie**.

3.1.7.3.5. La **Compagnie** n'est pas tenue à garantie pour :

- les frais qui auraient été engendrés même si le dommage n'était pas survenu (par ex. pour l'entretien) ;
- les frais supplémentaires dus au fait qu'à l'occasion du sinistre, le matériel se trouvera transformé ou amélioré ;
- les frais qui, d'après leur nature ou leur montant, ne sont pas compris dans la somme assurée.

3.1.7.3.6. Si le matériel assuré est réparé provisoirement, la **Compagnie** rembourse le montant total des frais de réparation provisoire et de réparation définitive seulement jusqu'à concurrence du montant des frais de réparation qui auraient été engendrés sans la réparation provisoire.

Cette restriction n'est pas d'application si la réparation provisoire a permis de limiter l'étendue du dommage.

3.1.7.3.7. Si le matériel assuré a été confié à l'Assuré par un établissement d'enseignement, la **Compagnie** intervient après épuisement de toute couverture d'assurance qui existerait au profit du propriétaire du matériel multimédia.



#### 3.1.7.4. Dispositions finales

##### 3.1.7.4.1. L'Assuré prendra toutes précautions utiles et donnera suite à toutes recommandations raisonnables de la **Compagnie** en vue de prévenir les dommages ou pertes, de remplir les prescriptions légales et de suivre les recommandations faites par le fabricant.

Les mandataires de la **Compagnie** auront le droit d'inspecter et d'évaluer, à tout moment raisonnable, le risque assuré et l'Assuré mettra à la disposition des mandataires de la **Compagnie** tous les éléments d'information nécessaires pour l'évaluation du risque assuré.

##### 3.1.7.4.2. Lorsque les biens assurés se trouvent à l'intérieur d'un véhicule inoccupé, la garantie intervient uniquement si les deux conditions suivantes sont remplies simultanément :

- le véhicule a été fermé à clé ;
- le matériel **Assuré** n'a pas été laissé en vue à l'intérieur de l'habitacle du véhicule.

##### 3.1.7.4.3. Dès qu'il a connaissance d'un événement susceptible de faire jouer la garantie, l'Assuré doit :

- avertir la **Compagnie** conformément au point 2.11 des conditions générales communes à toutes les garanties et lui indiquer la nature et l'étendue des dommages et pertes ;
  - prendre toutes mesures en son pouvoir afin de réduire l'étendue des dommages ou pertes ;
  - garder les éléments endommagés pour qu'ils puissent être examinés par un représentant officiel ou un inspecteur de la **Compagnie** ;
  - fournir toutes les informations et tous les documents que la **Compagnie** peut lui demander.
- En aucun cas, la **Compagnie** ne répondra des dommages ou pertes qui n'auront pas été portés à sa connaissance dans les quinze jours suivant leur survenance.

Après avoir averti la **Compagnie**, conformément aux dispositions ci-dessus, l'Assuré peut, lorsqu'il s'agit de dommages représentant moins de 20% de la **valeur à neuf** de l'équipement endommagé, faire procéder aux réparations nécessaires; dans tous les autres cas, l'Assuré devra attendre qu'un représentant de la **Compagnie** ait possibilité d'examiner les dommages avant de faire procéder aux réparations ou d'effectuer des changements quelconques.

La garantie de la **Compagnie** au titre des présentes conditions spéciales relatives aux matériels endommagés cessera si ceux-ci restent en service sans être réparés d'une manière jugée satisfaisante par la **Compagnie** ou si des réparations provisoires sont effectuées sans l'accord de la **Compagnie**.

##### 3.1.7.4.4. L'Assuré s'engage à prendre ou à faire prendre, aux frais de la **Compagnie**, toutes mesures jugées nécessaires ou décidées par la **Compagnie** en vue de sauvegarder ses droits ou d'obtenir de parties autres que celles mentionnées aux conditions particulières un dédommagement ou une indemnité auxquels elle aurait droit directement ou par subrogation du fait d'avoir indemnisé une perte ou un dommage au titre du présent contrat, que ces mesures soient jugées nécessaires ou soient requises avant ou après que l'Assuré ait été indemnisé par la **Compagnie**.

#### 3.1.8. Extension des garanties à d'autres biens

Les présentes conditions spéciales sont applicables par extension aux garanties souscrites aux conditions particulières.

Pour l'ensemble des périls souscrits et mentionnés aux conditions particulières à l'exception du **vol**, du **tremblement de terre** et de la garantie pluies & **inondations**, la couverture est acquise aux endroits précisés ci-après pour autant que l'événement ne tombe pas sous le coup d'une exclusion.

Pour les extensions mentionnées aux points 3.1.8.3, 3.1.8.4, 3.1.8.5 et 3.1.8.6, les dégâts occasionnés au bâtiment par un événement soudain, résultant de l'action subite de la chaleur ou par le contact direct et immédiat avec un foyer ou une substance incandescente, sont exclus en l'absence d'embrassement ou de commencement d'incendie.

#### 3.1.8.1. Les garages

Pour autant que l'estimation des biens les prenne en compte, les dégâts causés aux garages à usage privé –3 maximum – dont un des **Assurés** est propriétaire, locataire ou occupant à titre gratuit et situés à une autre adresse que le risque principal sont couverts, de même que le **contenu** qu'un **Assuré** y entrepose.

#### 3.1.8.2. La résidence de remplacement

Si le logement couvert par le présent contrat est devenu temporairement inhabitable en raison d'un sinistre couvert, les garanties sont automatiquement transférées sur le bâtiment pris en location au Grand-Duché de Luxembourg pour une période de 18 mois maximum. L'intervention éventuelle de la **Compagnie** se fera sans application de règle proportionnelle sur base des capitaux ou **superficie** mentionnés aux conditions particulières.

#### 3.1.8.3. La résidence de villégiature

Les **dégâts matériels** accidentels causés par un **Assuré** à l'occasion d'un **séjour temporaire** privé ou professionnel n'importe où dans le monde :

- à un bâtiment de **villégiature** loué par un **Assuré** ;
- à l'hôtel ou logement similaire occupé par un **Assuré**.

L'éventuelle intervention de la **Compagnie** se fera sans application de règle proportionnelle à concurrence de 500.000 € maximum par sinistre.

La **Compagnie** couvre également les dégâts causés aux **objets personnels** qu'un **Assuré** déplace à l'occasion d'un **séjour temporaire** privé ou professionnel dans un bâtiment situé n'importe où dans le monde à concurrence de 10.000 € maximum par sinistre.

#### 3.1.8.4. La chambre d'étudiant

La **Compagnie** couvre les **dégâts matériels** accidentels causés par les enfants assurés au logement –chambre ou studio– meublé ou non qu'ils louent pendant leurs études dans un des pays membre de l'Union Européenne, en Suisse, en Norvège ou au Royaume-Uni. Les garanties sont étendues au **contenu** qui leur appartient et qui est entreposé dans ce logement.

L'éventuelle intervention de la **Compagnie** se fera sans application de règle proportionnelle à concurrence de 100.000 € maximum par sinistre.

#### 3.1.8.5. La maison de repos

La **Compagnie** couvre les **dommages matériels** accidentels causés au **contenu** appartenant au **Preneur d'assurance**, à son conjoint ou à leurs ascendants entreposé dans la chambre ou l'appartement occupé en maison de repos. L'éventuelle intervention de la **Compagnie** se fera sans application de règle proportionnelle à concurrence de 50.000 € maximum par sinistre.

#### 3.1.8.6. Le local occupé à l'occasion d'une fête privée

La **Compagnie** couvre les **dommages matériels** accidentels causés par un **Assuré** aux locaux situés au Grand-duché de Luxembourg, en Allemagne, en Belgique ou en France, pris en location à l'occasion d'une fête privée ainsi qu'à leur **contenu**.



L'éventuelle intervention de la **Compagnie** se fera sans application de règle proportionnelle à concurrence de 500.000 € maximum par sinistre.

#### 3.1.8.7. La sépulture

La **Compagnie** couvre les dommages matériels accidentels causés aux sépultures dont un des **Assurés** est propriétaire et situées au Grand-Duché de Luxembourg ou dans un rayon de maximum 50 km au-delà des frontières. L'éventuelle intervention de la **Compagnie** se fera sans application de règle proportionnelle à concurrence de 5.000 € maximum par sinistre.

Le vandalisme et la malveillance tels que décrits au point 3.1.1.2.5 des conditions spéciales de la garantie "incendie et périls assimilés " sont couverts par le présent point.

#### 3.1.8.8. La nouvelle adresse

En cas de déménagement au Grand-Duché de Luxembourg, les garanties souscrites sont acquises tant à l'ancienne qu'à la nouvelle adresse pendant 90 jours à compter du début du déménagement. Au-delà de ce délai, l'assurance n'est acquise qu'à la nouvelle situation du risque. Cet élargissement de couverture ne dispense pas l'**Assuré** de communiquer les précisions utiles à la **Compagnie** pour l'ajustement du contrat. Par sinistre et pendant cette période de 90 jours maximum, l'intervention de la **Compagnie** est limitée aux montants ou à la **superficie** des **biens désignés** de l'ancienne adresse sans application de la règle proportionnelle. Au-delà de ce délai, les garanties sont transférées à la nouvelle adresse et l'éventuelle intervention de la **Compagnie** se fait avec application de la règle proportionnelle.

### 3.1.9. Frais annexes

Les présentes conditions spéciales sont applicables si les conditions particulières mentionnent que la garantie " incendie et périls assimilés " est souscrite.

La **Compagnie** offre diverses garanties complémentaires en cas de sinistre couvert mettant en œuvre les garanties suivantes : incendie & périls assimilés, dégâts électriques, **tempête** & grêle, dégâts des eaux, bris de vitrages, tremblement de terre, pluies & **inondations** et **vol**.

Cette intervention ne donne pas lieu à l'application d'une règle proportionnelle. Les frais qui sont exposés doivent l'avoir été en bon père de famille.

Ces frais, à l'exception des frais de sauvetage, sont pris en charge à concurrence de 1.000.000 € maximum par sinistre, sauf en cas de mise en jeu de la garantie « Pluies & inondations » spécifiée au paragraphe 3.2.2. des présentes conditions d'assurances ; ce montant sera consommé par épuisement des différents postes selon les priorités définies par l'**Assuré**.

Les frais de sauvetage sont pris en charge à concurrence des frais exposés.

#### 3.1.9.1. Frais de sauvetage

La **Compagnie** prend en charge les frais engagés pour arrêter ou limiter le sinistre, mais aussi pour soustraire les **biens désignés** aux effets d'un péril assuré.

La **Compagnie** garantit les frais de sauvetage et de prévention découlant :

- des mesures demandées par la **Compagnie** aux fins de prévenir ou atténuer les conséquences du sinistre, ou
- des mesures urgentes et raisonnables prises d'initiative par l'**Assuré** pour prévenir le sinistre en cas de danger imminent ou, si le sinistre a commencé, pour en prévenir ou en atténuer les conséquences.

Ces frais sont à la charge de la **Compagnie** lorsqu'ils ont été exposés en bon père de famille, et même s'ils l'ont été sans résultat.

Le **Preneur d'assurance** s'engage à informer la **Compagnie** dès que possible des mesures qu'il a prises concernant ces frais.

Il est précisé, que restent à la charge du **Preneur d'assurance**, les frais découlant des mesures tendant à prévenir un sinistre en l'absence de danger imminent ou lorsque le danger imminent est écarté.

Si l'urgence et la situation de danger imminent sont dues au fait que le **Preneur d'assurance** n'a pas pris en temps utile les mesures de prévention qui lui incombent normalement, les frais ainsi engagés ne seront pas considérés comme des frais de sauvetage à charge de la **Compagnie**. Les frais susvisés sont à la charge de la **Compagnie** dans la mesure où ils se rapportent exclusivement à des prestations assurées par le présent contrat.

Cependant, si à la suite d'un sinistre il apparaît que la **Compagnie** n'est tenue que partiellement, les frais susvisés ne seront à sa charge que dans la même proportion.

### 3.1.9.2. Frais de déblai et démolition

La **Compagnie** prend en charge les frais nécessaires à la reconstruction ou à la reconstitution des biens assurés et sinistrés.

### 3.1.9.3. Frais de conservation et d'entreposage

La **Compagnie** prend en charge les frais nécessaires à la conservation ou à l'entreposage des biens sauvés.

### 3.1.9.4. Frais de logement provisoire

Lorsque les locaux à usage privé sont devenus inutilisables, la **Compagnie** prend en charge les frais nécessaires au logement provisoire (hors frais de nourriture) selon les modalités reprises dans le tableau ci-dessous :

Assuré	Intervention	Durée
Propriétaire-occupant	80 €/ nuit par personne vivant habituellement au domicile de l' <b>Assuré</b> (sur présentation de justificatifs)	Maximum 90 jours
Locataire	Différence entre le loyer du logement sinistré et les frais exposés pour le relogement provisoire avec un maximum de 80 €/ nuit par personne vivant habituellement au domicile de l' <b>Assuré</b> (sur présentation de justificatifs)	
Propriétaire non-occupant	Non pris en charge	

### 3.1.9.5. Chômage immobilier

L'intervention de la **Compagnie** est limitée à la durée normale de reconstruction du bâtiment, avec un maximum de 24 mois selon les modalités reprises dans le tableau ci-dessous :

Assuré	Intervention	Durée
Propriétaire-occupant	A hauteur de la valeur locative du bien	Maximum 24 mois
Locataire	La perte de loyer augmenté de ses charges subie par le bailleur dès lors que la responsabilité de l' <b>Assuré</b> est engagée et que le logement sinistré est devenu inhabitable	
Propriétaire non-occupant	La perte de loyer augmentée de ses charges si le logement était donné en location au moment du sinistre	

**Cette indemnisation ne peut se cumuler, pour une même période, avec les frais de logement précités.**

#### 3.1.9.6. Frais de dépollution

La **Compagnie** prend en charge les frais d'assainissement des terrains pollués par l'écoulement d'huile minérale et frais de transport et de déblaiement des terres polluées par l'écoulement d'huile minérale suite à un sinistre couvert à concurrence de 25.000 € maximum par sinistre, et cela même si les **biens désignés** n'ont pas subi de dommage.

L'extension ne sortira ses effets qu'à condition :

- que la réglementation en la matière ait été respectée ;
- que les garanties de base (incendie et périls connexes, **tempête** et grêle, dégâts électriques) aient été souscrites pour le bâtiment.

Si le bâtiment est en cours de transformation, construction ou reconstruction, l'extension de garantie est inopérante à moins que l'**Assuré** ne démontre que cette circonstance n'a pas contribué à la survenance ou à l'aggravation des conséquences du sinistre.

#### 3.1.9.7. Frais de remise en état des jardins

La **Compagnie** prend en charge les frais nécessaires à la remise en état des jardins et des plantations endommagées par un péril couvert.

Si les **biens désignés** n'ont pas été endommagés, l'intervention de la **Compagnie** se limitera à 3.000€ sur base des justificatifs fournis par l'**Assuré**.

#### 3.1.9.8. Frais d'expertise

La **Compagnie** prend en charge le remboursement à l'**Assuré** des honoraires (toutes taxes éventuelles comprises) qu'il a effectivement payés à l'expert qu'il a désigné pour l'évaluation des dégâts aux **biens désignés**, plafonné à 5% du dommage (hors pertes indirectes et chômage immobilier) et dans la limite de 25.000 EUR maximum par sinistre.

#### 3.1.9.9. Recours des locataires ou occupants

La **Compagnie** couvre les frais que l'**Assuré** pourrait être amené à supporter en qualité soit de bailleur, en vertu de l'article 1721, deuxième alinéa du Code civil, à l'égard des locataires, soit de propriétaire à l'égard des occupants autres que locataires.

#### 3.1.9.10. Recours des tiers

La **Compagnie** couvre les frais que l'**Assuré** peut encourir en vertu des articles 1382 à 1386 du Code civil pour les dommages matériels causés par un sinistre garanti se communiquant à des biens qui sont la propriété de tiers.

### 3.1.10. Responsabilité civile immeuble

Les présentes conditions spéciales sont applicables si les conditions particulières mentionnent que la garantie " responsabilité civile immeuble " est accordée.

Cette garantie ne produit aucun effet si seul le **contenu** et/ou la **responsabilité civile locative** sont assurés.

#### 3.1.10.1. Etendue de la garantie

La **Compagnie** garantit la responsabilité civile qu'un **Assuré** pourrait encourir sur la base des articles 1382 à 1386 du Code civil, à l'égard d'un tiers, en raison de dommages causés par le fait :

- du **bâtiment désigné** (en ce compris ses hampes ou antennes) servant exclusivement d'habitation ;
- des terrains y attenants pour autant qu'ils ne dépassent pas un hectare ;
- du **meuble** s'y trouvant ;
- de l'encombrement des trottoirs du **bâtiment désigné** ;
- du défaut d'enlèvement de neige, de glace ou de verglas ;
- d'ascenseurs et d'appareils élévateurs à moteur du **bâtiment désigné** pour autant qu'ils soient conformes à la réglementation en vigueur et fassent l'objet d'un entretien annuel.

L'intervention de la **Compagnie** se fera à concurrence de :

- 15.554.864 € maximum par sinistre au titre des **dommages corporels** ;
- 896.823 € maximum par sinistre au titre des **dommages matériels** et des **dommages immatériels**.

### 3.1.10.2. Définitions

#### 3.1.10.2.1. Accident

Par dérogation à l'article 1.1 des définitions communes, on entend par accident, tout événement soudain, imprévu et extérieur à la victime et à la chose endommagée, constituant la cause de dommages corporels, de dommages matériels ou de dommages immatériels.

#### 3.1.10.2.2. Assuré

Par dérogation à l'article 1.3 des définitions communes, on entend par **Assuré** :

- le **Preneur d'assurance** ;
- son conjoint cohabitant ;
- toutes les personnes vivant en permanence au foyer de l'**Assuré**, à l'exception des locataires et des sous locataires ;
- les enfants de ce dernier et/ou ceux de son conjoint cohabitant qui vivent ailleurs pour poursuivre des études aussi longtemps qu'ils sont à la charge de leurs parents au sens fiscal du terme.

#### 3.1.10.2.3. Tiers

Toute personne autre que celle ayant la qualité d'**Assuré**.

### 3.1.10.3. Dommages exclus

**Ne sont pas garantis, les dommages causés :**

- 3.1.10.3.1. à des biens dont l'Assuré est locataire ou occupant à titre gratuit, ainsi qu'à ceux qui lui ont été confiés ;
- 3.1.10.3.2. par le fait de l'exercice d'une profession ;
- 3.1.10.3.3. aux biens par le feu, la fumée, l'eau, l'explosion, l'implosion, le déplacement du sol ou du bâtiment ;
- 3.1.10.3.4. par la présence ou la dispersion d'amiante, de fibres d'amiante ou de produits contenant de l'amiante ;
- 3.1.10.3.5. par le fait des terrains non attenants dont l'Assuré est propriétaire.

### 3.1.11. Protection juridique immeuble

Les présentes conditions spéciales sont applicables si les conditions particulières mentionnent que la garantie “ protection juridique immeuble ” est accordée. Les définitions précisées dans la garantie “ responsabilité civile immeuble ” sont applicables à la présente garantie.

#### 3.1.11.1. Etendue de la garantie

##### 3.1.11.1.1. Défense

La **Compagnie** assume sur le plan pénal la défense de l'**Assuré** lorsque, à l'occasion d'un sinistre couvert par les présentes conditions spéciales, il est poursuivi du chef :

- d'infractions aux lois et règlements relatifs au **bâtiment désigné** ;
- d'homicide ou de blessures involontaires du fait du **bâtiment désigné**.

##### 3.1.11.1.2. Recours

La **Compagnie** exerce également le recours contre un tiers dont la responsabilité civile extracontractuelle est engagée, pour obtenir l'indemnisation :

- des **dommages corporels** encourus par un **Assuré** au titre de la garantie responsabilité civile immeuble ;
- des **dommages matériels** causés aux biens de l'**Assuré**, ainsi qu'aux dommages immatériels qui en sont la conséquence.

La **Compagnie** n'exercera le recours pour obtenir l'indemnisation de **dommages immatériels** qui ne sont pas la conséquence de **dommages corporels** ou de **dommages matériels**, que dans le cas où les **Assurés** auraient bénéficié de l'assurance responsabilité civile immeuble s'ils avaient eux-mêmes causé ces dommages.

##### 3.1.11.1.3. Exclusions

**La défense pénale ne sera pas assumée ni les recours exercés :**

- en cas de **dommages** subis par les préposés et par les personnes occasionnellement mises à la disposition de l'**Assuré** ;
- en cas de litige entre personnes dont la responsabilité civile est couverte par la présente assurance ;
- en cas de **dommages** relevant de la responsabilité civile après livraison de produits, après exécution des travaux ou professionnelle.

**La Compagnie peut, sous réserve du point 3.1.11.4, refuser d'exercer le recours, s'il résulte des renseignements recueillis, que le tiers, dont la responsabilité est mise en cause, est insolvable.**

#### 3.1.11.2. Frais pris en charge par la **Compagnie**

En vertu du point 3.1.11.1 et en fonction des prestations fournies en vue de la solution du litige garanti, la **Compagnie** prend en charge dès le premier euro et sans que l'**Assuré** doive en faire l'avance :

- les frais de constitution et de traitement du dossier par ses soins ;
- les frais d'expertise ;
- les frais de procédures judiciaires et extrajudiciaires à charge de l'**Assuré** ;
- les frais et honoraires d'huissier ;
- les frais et honoraires d'avocat.

Dans l'hypothèse où l'état de frais et honoraires fait apparaître un montant anormalement élevé, l'**Assuré** s'engage à solliciter de l'autorité ou de la juridiction compétente qu'elle statue, aux frais de la **Compagnie**, sur l'état de frais et honoraires. A défaut, la **Compagnie** se réserve la faculté de limiter son intervention.

En outre, la **Compagnie** rembourse les frais de déplacement et de séjour légitimement et raisonnablement exposés par l'**Assuré** lorsque sa comparution personnelle devant un tribunal étranger est légalement requise ou ordonnée par une décision judiciaire.

La **Compagnie** ne prend pas en charge :

- les frais et honoraires engagés par l'**Assuré** avant la déclaration de litige ou ultérieurement sans avertir la **Compagnie**, sauf urgence justifiée ;
- les pénalités, amendes, transactions avec le Ministère Public ;
- les sommes en principal et accessoire que l'**Assuré** pourrait être amené à payer dans le cadre du litige pour lequel l'intervention de la **Compagnie** est sollicitée.

#### 3.1.11.3. Montant des garanties

Les frais énoncés au point 3.1.11.2 sont pris en charge par la **Compagnie** à concurrence de 8.658 € maximum par sinistre.

Ne sont pas pris en considération pour la détermination de ce montant, les frais de gestion interne du dossier par la **Compagnie** ainsi que les frais et honoraires de la consultation de l'avocat prévue au point 3.1.11.6.

Lorsque plusieurs **Assurés** sont impliqués dans un litige, le **Preneur d'assurance** précise à la **Compagnie** les priorités à accorder dans l'épuisement des montants garantis.

Dans les affaires de recours contre les tiers responsables, les bénéficiaires de la présente garantie fixent eux-mêmes le montant des sommes à réclamer tout en mettant à la disposition de la **Compagnie** les pièces justificatives. La **Compagnie** s'interdit de transiger sans leur autorisation préalable.

#### 3.1.11.4. Insolvabilité des tiers

La **Compagnie** accorde sa garantie lorsqu'il résulte des renseignements obtenus que le tiers considéré comme responsable est insolvable.

L'intervention de la **Compagnie** se fera à concurrence de 8.658 € maximum par sinistre, pour les dommages et intérêts alloués par les Tribunaux en réparation des dommages corporels et/ ou des dommages matériels subis par les **Assurés** lorsque le tiers responsable de l'accident est déclaré insolvable après exécution de toutes voies de recours.

Il est expressément convenu que, si le tiers responsable revient à meilleure fortune, la **Compagnie** n'exercera son droit de recours que pour autant que l'**Assuré** ait préalablement exercé ses droits ou y ait formellement renoncé.

#### 3.1.11.5. Libre choix de l'avocat

L'**Assuré** a la liberté de choisir un avocat ou, dans la mesure où la loi applicable à la procédure le permet, toute autre personne ayant les qualifications requises pour la défense de ses intérêts :

##### 3.1.11.5.1. en cas de poursuites pénales ;

##### 3.1.11.5.2. lorsqu'un recours ne trouvant pas de solution amiable et qu'une procédure judiciaire ou administrative doit être engagée ;

##### 3.1.11.5.3. chaque fois que surgit un conflit d'intérêts entre l'**Assuré** et la **Compagnie** ; dans ce cas, la **Compagnie** invite son **Assuré** à faire usage de son choix.

La liberté de choisir un avocat par l'**Assuré** s'exerce en cas de procédure engagée à l'étranger. Si l'**Assuré** le demande, la **Compagnie** peut le conseiller dans son choix.

En vue de bénéficier de la prise en charge des frais et honoraire d'avocat, l'**Assuré** s'engage

– sauf urgence justifiée – à communiquer préalablement et par écrit le nom de son avocat à la **Compagnie**, à l'avertir de la mise en œuvre et du suivi de ladite procédure.

L'**Assuré** et la **Compagnie** exercent conjointement la direction de la procédure.

Si l'**Assuré** décide de changer l'avocat en cours de procédure, la **Compagnie** ne prendra en charge que les frais et honoraires qui auraient résulté de l'intervention d'un seul avocat.

S'il s'agit d'une procédure engagée au Grand-Duché de Luxembourg et que l'**Assuré** choisit un avocat à l'étranger, la **Compagnie** limitera le remboursement des frais de déplacement de cet avocat à ce qu'elle aurait dû normalement payer si l'**Assuré** avait choisi un avocat au Grand-Duché de Luxembourg.

#### 3.1.11.6. Arbitrage

En cas de conflit d'intérêt entre la **Compagnie** et l'**Assuré** ou de désaccord quant au règlement du litige, le différend est soumis, sans préjudice au point 3.1.11.5.3, à deux arbitres désignés l'un par la **Compagnie**, l'autre par le **Preneur d'assurance**.

A défaut d'entente entre eux, ils sont départagés par un troisième arbitre désigné par eux. Faute par l'une des parties de nommer son propre arbitre, ou faute par les deux arbitres de s'entendre sur le choix du troisième, la nomination en sera faite par ordonnance du Président du tribunal d'arrondissement du domicile du **Preneur d'assurance**, statuant en référé.

Leur décision est définitive et sans appel.

Chaque partie supporte les honoraires de son arbitre et la moitié de ceux du tiers arbitre.

Si, avant tout arbitrage ou contrairement à l'avis des arbitres, le **Preneur d'assurance** exerce une action judiciaire et obtient une solution plus favorable par rapport à l'avis de la **Compagnie** ou des arbitres, la **Compagnie** l'indemnise des frais exposés pour l'exercice de cette action.

#### 3.1.11.7. Subrogation

La **Compagnie** est subrogée dans les droits de l'**Assuré** pour récupérer toutes sommes avancées par elle, et notamment une éventuelle indemnité de procédure ainsi que les frais et dépens.

### 3.1.12. Emergency@Home

Les présentes conditions spéciales sont applicables si les conditions particulières mentionnent que la garantie " Emergency@Home " est accordée.

Pour bénéficier de l'assistance, l'**Assuré** joindra la centrale d'assistance en téléphonant au **45.30.55** (Luxembourg).

Il y a lieu d'entendre aux termes de la présente garantie par «AXA Assistance», la société d'assistance INTER PARTNER ASSISTANCE S.A., agréée par la Commission Bancaire, Financière et des Assurances sous le numéro 0487, pour les opérations d'assurances suivantes: accidents, maladie, autre dommage aux biens, responsabilité civile auto, responsabilité civile générale, diverses pertes pécuniaires, assistance juridique et assistance (A.R. des 4 et 13 juillet 1979, M.B. du 14 juillet 1979), dont le siège social est établi à 1050 Bruxelles, Avenue Louise 166, Boîte postale 1, n° d'entreprise 0415.591.055 ; AXA Assistance s'engage à effectuer pour le compte de la **Compagnie** toutes les prestations d'assistance garanties.

Les données à caractère personnel concernant l'**Assuré** qui sont communiquées à AXA Assistance dans le cadre de ce contrat, sont traitées à des fins de gestion d'assurance, gestion de la clientèle, lutte contre la fraude et gestion du contentieux, par la **Compagnie** et par AXA Assistance, et sont susceptibles d'être transférées par AXA Assistance à des prestataires et sous-traitants auxquels elle fait appel et pouvant être situés hors Union Européenne, dont entre autres la société AXA Business Services, pour les données recueillies par elle lors des prestations d'assistance.

#### 3.1.12.1. Définitions

Habitation de l'**Assuré** :



**Bâtiment désigné** décrit aux conditions particulières. En cas de déménagement de l'**Assuré**, la présente assurance sera transférée vers la nouvelle habitation. Le bénéficiaire devra communiquer le plus rapidement possible l'adresse de la nouvelle habitation à la **Compagnie**.

Urgent ou urgence :

Des conditions où un dommage soudain et imprévisible :

- rend l'habitation du bénéficiaire dangereuse ou peu sûre,
- entraîne un risque de dommage supplémentaire à l'habitation du bénéficiaire et/ou aux biens immeubles qu'elle contient, et/ou
- rend l'habitation de l'**Assuré** inhabitable. À ce titre, l'ouverture de la porte en cas de perte, de vol ou d'oubli de la clé à l'intérieur de l'habitation de l'**Assuré** est assimilé à une urgence.

Réparateur :

La société de services, désigné par AXA Assistance, qui apportera l'assistance nécessaire.

Installation fixe :

Une installation immeuble par sa destination, c'est-à-dire une installation qui est fixée de manière durable à l'immeuble dans lequel elle est installée, accessoire à cet immeuble et nécessaire ou utile pour l'habitation.

Sont par exemple considérées comme installation fixe : chauffage central, chaudière, radiateurs fixes, climatisation, appareils de ventilation, adoucisseurs d'eau, radiateurs mobiles, installations d'alarme et domotique.

Ne sont par exemple pas considérées comme installation fixe : les appareils ménagers de type réfrigérateur, congélateur, four, hotte, cuisinière, plaque de cuisson.

### 3.1.12.2. Etendue de la garantie

La présente garantie vise à couvrir les risques en cas de situation urgente comme décrite ci-après. AXA Assistance intervient dans les frais en cas de situation d'urgence afin de prévenir ou de limiter les dommages, ou pour effectuer une réparation urgente et provisoire à l'habitation de l'**Assuré** ou à une installation fixe, à condition que :

- cela soit possible techniquement,
- que les conditions climatiques le permettent,
- et que l'**Assuré** permette d'accéder au **bâtiment désigné**.

Dans ce cas, AXA Assistance enverra un réparateur à l'habitation de l'**Assuré**.

Celui-ci se déplacera dans les plus brefs délais, et au plus tard dans les 24 heures après l'appel, tel que prévu à l'article 3.1.12.4. , ou selon l'accord avec l'**Assuré** sur place.

L'intervention du réparateur vise à remédier à la situation d'urgence et n'a pas pour but une réparation définitive des biens ou du dommage.

L'intervention d'AXA Assistance se limite à deux interventions/an et à concurrence de 400 € maximum par intervention à l'habitation de l'**Assuré**. Cette intervention de 400 € comprend :

- le transport,
- le salaire horaire,
- les pièces de rechange pour un total de 50 €, ainsi que la TVA facturée par le réparateur.

AXA Assistance paiera le montant de l'intervention directement au réparateur. Le **Preneur d'assurance** ne doit pas avancer ce montant.

Les montants supérieurs à 400 € facturés par le réparateur doivent être payés personnellement par le **Preneur d'assurance** au réparateur. Le **Preneur d'assurance** doit payer lui-même le coût total des pièces de rechange au-delà de 50 €, même lorsque l'intervention est inférieure à 400 €.

### 3.1.12.3. Conditions d'attribution des prestations d'assistance et procédures



L'Assuré doit avertir AXA Assistance au moment où les faits se produisent.

À cet effet, l'Assuré doit appeler le numéro de téléphone **45.30.55**. Ce numéro de téléphone est accessible 24h/24, 7 jours/7.

**Une intervention qui n'a pas été demandée au moment des faits ou qui a été organisée sans l'accord d'AXA Assistance, ne relève pas de la garantie.**

AXA Assistance mandate le réparateur à la suite de l'appel téléphonique afin d'engager la couverture.

#### 3.1.12.4. Prestations d'assistance garanties

L'intervention consiste à envoyer un réparateur, en cas de situation urgente, afin de stabiliser la situation de l'habitation de l'Assuré ou afin d'effectuer un dépannage à une installation fixe défectueuse ou endommagée dans l'habitation de l'Assuré. L'intervention ne consiste pas à réaliser des réparations définitives ou des travaux d'entretien à l'habitation de l'Assuré ou à l'installation fixe dans l'habitation de l'Assuré.

L'intervention ne sera réalisée par un réparateur que si la situation est suffisamment sûre et s'il est possible techniquement de stabiliser ou de réparer.

Le réparateur décidera des mesures à prendre en fonction des conditions climatiques, des possibilités techniques, des pièces de rechange et du matériel disponible, et ce, en conformité avec les présentes conditions spéciales.

#### 3.1.12.5. Exclusions

**AXA Assistance n'intervient pas pour :**

- les frais engagés par l'Assuré pour des interventions qui n'ont pas été réalisées par un réparateur mandaté par AXA Assistance ;
- les frais de déplacement du réparateur si l'habitation de l'Assuré n'est pas accessible à l'heure convenue; ces frais seront facturés par AXA Assistance au Preneur d'assurance qui en assumera entièrement la charge ;
- les frais consécutifs à des signes de vétusté normale, d'usure ou d'altération (la vétusté dépend de l'âge de l'installation, de la qualité des instruments et matériaux utilisés initialement, de l'utilisation et de l'entretien – À titre d'indication, les durées d'utilisation qui rendent une installation vétuste sont de 15 ans pour une chaudière, de 35 ans pour une installation électrique et de 40 ans pour une installation de plomberie) ;
- les conséquences nuisibles normalement prévisibles imputables à un fait ou à une négligence (par exemple le manque d'entretien prévu pour l'habitation ou l'installation fixe concernée) dans le chef de l'occupant de l'habitation de l'Assuré ou à sa faute intentionnelle ;
- les frais en cas de manque d'entretien évident de l'installation fixe ou de l'habitation de l'Assuré ou si l'installation n'a pas obtenu les agréments légaux nécessaires ;
- les frais pour un problème connu avant la conclusion du contrat ;
- les frais de nature décorative ;
- les frais liés à une installation fixe si le réparateur estime que l'intervention dépasse sa valeur, sans porter préjudice au droit à une intervention pour stabiliser la situation urgente ;
- les frais, si des modifications ont été apportées à l'habitation de l'Assuré, par quoi la détermination des causes ou l'évaluation de l'intervention est compliquée ou rendue impossible ;
- les événements résultant d'une guerre, d'une mobilisation générale, d'une mobilisation de personnes ou de matériel par les pouvoirs publics, de terrorisme ou de sabotage, ou de conflits sociaux ;
- les conséquences, d'un glissement de terrain, d'une inondation ou de toute autre catastrophe naturelle ;
- les prestations garanties ne pouvant être fournies en cas de force majeure ou de décision de la part des pouvoirs publics ;

- l'interruption ou la coupure de l'alimentation en gaz, en électricité ou en eau imputable au réseau de distribution ;
- les dommages causés directement ou indirectement par une pollution ;
- les dommages causés directement ou indirectement par ou consistant en un dysfonctionnement ou une panne du circuit électrique, d'une connexion intégrée, d'un circuit intégré, d'un microprocesseur, de matériel informatique, d'un logiciel, d'un ordinateur, d'un appareil de télécommunication ou d'un système similaire ;
- tous les frais pour lesquels il n'est pas stipulé expressément dans le contrat qu'ils sont pris en charge.

Si, après une intervention urgente dans le cadre du contrat, aucune réparation définitive n'a été réalisée dans l'habitation de l'Assuré, AXA Assistance peut refuser une deuxième intervention pour la même situation.

#### 3.1.12.6. Délai de carence

Un délai d'attente de trente jours calendaires s'applique à compter de la prise d'effet de la garantie pour les sinistres liés :

- aux fuites et évacuation d'eaux ;
- au chauffage central ;
- aux ouvertures de la maison (porte, fenêtre, serrure).

Si un tel sinistre survient pendant ce délai d'attente, ni la survenance de cet événement, ni ses suites ne seront prise en charge par AXA Assistance.

## 3.2. Option "Sérénité Max"

### 3.2.1. Tremblement de terre

Les présentes conditions spéciales sont applicables si les conditions particulières mentionnent que la garantie " tremblement de terre" est accordée.

#### 3.2.1.1. Etendue de la garantie

La **Compagnie** garantit, sous réserve des exclusions générales et des exclusions spécifiques, les **dommages matériels** causés aux **biens désignés** par un **tremblement de terre**.

Sont considérés comme un seul sinistre le séisme initial et les éventuelles répliques survenues dans les 72h, de même que les dommages tombant sous le coup d'un péril assuré qui en sont la conséquence directe.

#### 3.2.1.2. Exclusions

**Ne sont pas couverts dans le cadre de cette garantie les dommages :**

- 3.2.1.2.1. survenus alors que le bâtiment est en cours de construction, transformation ou rénovation
- 3.2.1.2.2. survenus aux objets se trouvant à l'extérieur du bâtiment sauf s'ils sont fixés à demeure ;
- 3.2.1.2.3. aux constructions faciles à déplacer ou à démonter, délabrées ou en cours de démolition de même qu'à leur éventuel contenu ;

- 3.2.1.2.4. aux dépendances et abris de jardins qui ne reposent pas sur des fondations, aux jardins et plantations, aux terrains de golf ou de tennis ;
- 3.2.1.2.5. aux véhicules terrestres à moteur, aériens, maritimes ou fluviaux.

### 3.2.1.3. Franchise

Lors du règlement de l'indemnité, l'**Assuré** conserve à sa charge un montant de 10% du dommage avec un minimum de 1.500 €.

## 3.2.2. Pluies & inondations

Les présentes conditions spéciales sont applicables si les conditions particulières mentionnent que la garantie "Pluies & **inondations**" est accordée.

### 3.2.2.1. Etendue de la garantie

La **Compagnie** garantit, sous réserve des exclusions générales et des exclusions spécifiques, les **biens désignés** contre les **dommages matériels** occasionnés :

- par toute **inondation**, tout débordement / refoulement d'égouts consécutifs à une crue, des précipitations atmosphériques de forte intensité ou la fonte de neige ou de glace.
- par le ruissellement d'eau consécutif à des **pluies torrentielles** et résultant du manque d'absorption du sol ;
- par les glissements ou affaissements de terrain consécutifs à des **pluies torrentielles**.

Les dommages qui résultent des événements climatiques cités ci-dessus seront pris en charge par la **Compagnie** à conditions qu'ils se soient réalisés dans les 72 heures suivant l'événement.

### 3.2.2.2. Biens désignés situés hors zone inondable

Lorsque les conditions particulières mentionnent que les **biens désignés** ne sont pas situés en **zone inondable**, l'**Assuré** bénéficie en cas de sinistre d'une intervention de la **Compagnie** à concurrence de 1.000.000 € maximum par sinistre et par année d'assurance,

Ce montant total englobe :

- les **dommages matériels** aux **biens désignés** ;
- les frais annexes tels que définis au paragraphe 3.1.9 des présentes conditions d'assurances.

### 3.2.2.3. Biens désignés situés en zone inondable

Lorsque les conditions particulières mentionnent que les **biens désignés** sont situés en **zone inondable**, l'**Assuré** bénéficie en cas de sinistre d'une intervention de la **Compagnie** à concurrence de 100.000 € maximum par sinistre et par année d'assurance.

Ce montant total englobe :

- les **dommages matériels** aux **biens désignés** à concurrence de 50.000 € maximum par sinistre et par année d'assurance ;
- les frais annexes, tels que définis au paragraphe 3.1.9 des présentes conditions d'assurances.

## 3.2.2.4. Exclusions

Ne sont pas couverts dans le cadre de cette garantie les dommages causés :

- 3.2.2.4.1. au contenu se trouvant à l'extérieur des locaux, à l'exception du mobilier de jardin. Dans ce cas, la prise en charge des dommages se fait sans application de la règle proportionnelle à concurrence de 5.000€ maximum par sinistre ;
- 3.2.2.4.2. lorsque le bâtiment est en cours de construction, transformation ou rénovation et qu'il existe un lien causal entre les dommages et les travaux en cours ;
- 3.2.2.4.3. par des entrées d'eaux pluviales, de neige ou de glace par des ouvertures non fermées, tels que portes, fenêtres, soupiraux, lucarnes ;
- 3.2.2.4.4. par les infiltrations d'eaux souterraines ;
- 3.2.2.4.5. par l'hygrométrie ambiante, même consécutivement à un sinistre couvert ;
- 3.2.2.4.6. par des champignons ou des moisissures, même consécutivement à un sinistre couvert ;
- 3.2.2.4.7. par un défaut de réparation ou d'entretien, ou dus à une étanchéité absente, mal conçue ou mal réalisée ;
- 3.2.2.4.8. par l'humidité, la porosité, la condensation, les phénomènes de capillarité ;
- 3.2.2.4.9. aux bâtiments situés sur un terrain non constructible ;
- 3.2.2.4.10. aux bâtiments soumis à l'autorisation de l'Administration de la gestion de l'eau et qui ne respectent pas les conditions afférentes à cette autorisation.

## 3.2.3. Pertes indirectes

Les présentes conditions spéciales sont applicables si les conditions particulières mentionnent que la garantie " pertes indirectes " est accordée.

La **Compagnie** garantit la majoration de 10% des indemnités contractuellement dues, en vue de dédommager l'**Assuré** à la suite d'un sinistre couvert.

Ne sont toutefois pas prise en compte, les indemnités afférentes :

- aux garanties des options : «confort», «responsabilités civiles, protection juridique et risques liés à internet» et «voyage» ;
- aux garanties responsabilité civile immeuble et protection juridique immeuble ;
- à la garantie dégâts électriques ;
- à la garantie vol ;
- à la garantie matériel multimédia ;
- à la garantie Emergency@Home ;
- à l'assurance recours des tiers ;
- à l'assurance chômage commercial.

### 3.3. Option “Confort ”

#### 3.3.1. Dommages aux biens

Les présentes conditions spéciales sont applicables si les conditions particulières mentionnent que la garantie “dommages aux biens” est accordée.

##### 3.3.1.1. Objet et étendue de la garantie

La **Compagnie** couvre tout bris ou destruction accidentel résultant d'une chute, d'un choc ou de la pénétration d'un corps étranger et qui rend nécessaire la réparation ou le remplacement des objets et matériels, dont l'**Assuré** est propriétaire et qui sont à usage privé, suivants :

- instruments de musique, y compris ceux confiés à l'**Assuré** par un établissement d'enseignement, un conservatoire de musique ou une harmonie ;
- matériel utilisé dans le cadre d'une activité sportive, de la chasse ou de la pêche ;
- matériel d'assistance médicale de type pompe à oxygène ou à insuline, prothèse auditive ;
- appareils photographiques non numériques ;
- objectifs des appareils photographiques ;
- **bijoux** et montres ;
- **Vélos**
- **Micro-véhicules électriques**

Sous réserve qu'une plainte ait été déposée auprès des autorités judiciaires ou de police compétentes, la **Compagnie** couvre également :

3.3.1.1.1. le **vol** de ces objets lorsqu'ils sont sous la surveillance directe et immédiate de l'**Assuré** ou des personnes qui l'accompagnent ;

3.3.1.1.2. le **vol** de ces objets lorsqu'ils sont hors de la surveillance directe et immédiate de l'**Assuré** ou des personnes qui l'accompagnent :

3.3.1.1.2.1. dans la(les) résidence(s) secondaire(s) de l'**Assuré** ou dans ses locaux professionnels.

Le **vol** des **vélos** est également couvert :

- dans les greniers, caves et garages fermés à clé et situés dans un immeuble collectif ;
- en tout lieu (ouvert ou fermé) situé sur le territoire du Grand-Duché de Luxembourg, sous réserve que le **vélo** soit attaché avec un système antivol adéquat à un élément lui-même solidement ancré au sol ou à un bâtiment.

3.3.1.1.2.2. occasionnellement, dans tous autres locaux clos, couverts et fermés à clé. **Ne sont pas considérés comme tels les hangars, bateaux, tentes, caravanes automotrices ou remorquées, auvents ou avancées de caravanes et emplacements similaires ;**

3.3.1.1.2.3. dans une voiture automobile, une caravane, une remorque, une cabine ou un coffre de bateau, pour autant que soient remplies les conditions fixées au point 3.3.1.5 des présentes conditions spéciales ;

3.3.1.1.2.4. alors qu'ils sont confiés comme “bagages enregistrés” à une entreprise de transports.

Sous réserve que les garanties incendie et périls assimilés, **tempête**, dégâts des eaux, **tremblement de terre** ou pluies & **inondations** aient été accordées, la **Compagnie** étend leur portée respective à tous ces objets, lorsque ceux-ci ont été déplacés à l'occasion d'un séjour temporaire dans un bâtiment situé n'importe où dans le monde.

Pour chaque sinistre, l'intervention de la **Compagnie** se fait, sans application de la règle proportionnelle à concurrence du montant indiqué aux conditions particulières.

3.3.1.2. Etendue territoriale  
La garantie ainsi définie s'exerce dans le monde entier.

3.3.1.3. Exclusions

**Sont exclus de la garantie :**

- 3.3.1.3.1. **les objets et matériels dont l'Assuré n'est pas propriétaire**, à l'exception des instruments de musique confiés à l'Assuré par un établissement d'enseignement, un conservatoire de musique ou une harmonie ;
- 3.3.1.3.2. **les objets et matériels utilisés à des fins professionnelles ;**
- 3.3.1.3.3. **les dommages aux voiles des matériels utilisés dans le cadre de sports nautiques, aériens ou de glisse ;** la Compagnie est tenue de payer une indemnité lorsque les voiles ne sont pas seules endommagées.
- 3.3.1.3.4. **les dommages aux véhicules automoteurs**, sauf si le véhicule est un **cycle électrique** ou un **micro-véhicule électrique ;**
- 3.3.1.3.5. **les dommages aux vêtements et accessoires (casque, lunettes, gants, bottes, combinaison, accessoires de transport et ou d'entretien, ...)** ;
- 3.3.1.3.6. **les dommages dus à des vices ou défauts qui existaient à la date d'effet de la présente assurance et qui étaient connus de l'Assuré ou de ses mandataires ;**
- 3.3.1.3.7. **les dommages qui sont la conséquence directe :**
  - de l'usure, de la détérioration lente, de la vétusté ou d'un défaut d'entretien ;
  - d'un fonctionnement défectueux ;
  - de la pluie, de la grêle et de toute autre manifestation atmosphérique.
- 3.3.1.3.8. **les frais exposés pour réparer des défauts de fonctionnement**, sauf si ces défauts sont la conséquence d'une perte ou d'un dommage indemnisable causé aux matériels assurés ;
- 3.3.1.3.9. **les frais d'entretien des matériels assurés, y compris le coût des pièces remplacées pendant les travaux d'entretien ;**
- 3.3.1.3.10. **les dommages dont le fabricant ou le fournisseur est légalement ou contractuellement responsable ;**
- 3.3.1.3.11. **les pertes indirectes de quelque nature que ce soit ;**
- 3.3.1.3.12. **les vices de sonorité, la casse des cordes ainsi que les dommages aux peaux et aux anches des instruments de musique ;**
- 3.3.1.3.13. **les dommages aux instruments de musique survenus en cours de transport et résultant d'une absence d'emballage ou d'un emballage inapproprié ;**
- 3.3.1.3.14. **les dommages d'ordre purement esthétique ;**
- 3.3.1.3.15. **les dommages d'origine électrique ;**
- 3.3.1.3.16. **les dommages d'un montant inférieur à 100 € ;**
- 3.3.1.3.17. **les vols commis par ou avec la complicité de ou du :**

- Preneur d'assurance, son conjoint, leurs ascendants ou descendants ainsi que les conjoints de ces personnes ;
- l'Assuré ;
- toute personne au service de l'Assuré pendant les heures de service et, si ces vols ont été commis en dehors de celles-ci, autrement que par effraction ou avec violence.

En ce qui concerne les points 3.3.1.3.12 et 3.3.1.3.14, la **Compagnie** est tenue de payer une indemnité lorsqu'elles ont été endommagées à la suite d'une perte ou d'un dommage indemnisable causé au matériel assuré.

#### 3.3.1.4. Indemnisation

**3.3.1.4.1.** Pour les instruments de musique, les matériels utilisés dans le cadre d'une activité sportive, de la chasse ou de la pêche, les **vélos** et les **micro-véhicules électriques**, l'indemnisation se fait par le paiement des frais nécessaires pour leur réparation ou leur remplacement, les parties remplacées devenant la propriété de la **Compagnie**.

Le calcul de l'indemnité tient compte d'une vétusté de 10% (ramenée à 5% pour les **vélos**, les pianos et les objectifs des appareils photographiques) par année d'ancienneté révolue, sans que cette vétusté ne puisse dépasser 80%. L'ancienneté d'un bien correspond à la durée comprise entre la date d'achat du bien et la date du sinistre.

**3.3.1.4.2.** Pour le matériel d'assistance médicale de type pompe à oxygène ou à insuline, et prothèse auditive, le calcul de l'indemnité tient compte d'une vétusté de 20% par année d'ancienneté révolue.

**3.3.1.4.3.** Pour les **bijoux** et les montres, l'indemnisation se fait par le paiement des frais nécessaires à leur réparation ou leur remplacement.

**3.3.1.4.4.** On considère qu'il y a sinistre partiel chaque fois que les frais de réparation, augmentés de la valeur des parties remplacées sont inférieurs à la valeur d'assurance ;

Dans tous les autres cas, on considère qu'il y a sinistre total.

**3.3.1.4.5.** Les frais supplémentaires liés au transport par avion ne sont remboursés que pour autant que leur remboursement ait été expressément convenu avec la **Compagnie**.

**3.3.1.4.6.** La **Compagnie** n'est pas tenue de fournir sa garantie pour :

- les frais qui auraient été engendrés même si le dommage n'était pas survenu (par ex. pour l'entretien) ;
- les frais supplémentaires liés au fait qu'à l'occasion du sinistre, le matériel se trouvera transformé ou amélioré ;
- les frais qui, d'après leur nature ou leur montant, ne sont pas compris dans la somme assurée.

**3.3.1.4.7.** Si le matériel assuré est réparé provisoirement, la **Compagnie** rembourse le montant total des frais de réparation provisoire et de réparation définitive seulement jusqu'à concurrence du montant des frais de réparation qui auraient été engendrés sans la réparation provisoire.

Cette restriction n'est pas d'application si la réparation provisoire a permis de limiter l'étendue du dommage.

**3.3.1.4.8.** Si l'instrument de musique assuré a été confié à l'Assuré par un établissement d'enseignement, un conservatoire de musique ou une harmonie, la **Compagnie** intervient après épuisement de toute couverture d'assurance qui existerait au profit du propriétaire de l'instrument de musique.



### 3.3.1.5. Mesures obligatoires de sécurité

Lorsque les objets assurés se trouvent hors de la surveillance directe et immédiate de l'**Assuré** ou des personnes l'accompagnant et que leur localisation correspond à l'un des cas visés au point 3.3.1.1.2.3 des présentes conditions spéciales, la garantie ne s'exerce qu'entre sept heures et vingt-deux heures et à condition que le dommage soit accompagné :

- du **vol** simultané de la voiture, de la caravane, de la remorque ou du bateau ;
- de l'effraction caractérisée du véhicule, du coffre ou de la cabine du bateau. La garantie est acquise dans ce second cas si :
- la caravane ou la remorque est entièrement close et construite en bois, métal ou plastique rigide et vitrage ;
- toutes les portes du véhicule ou de la cabine de bateau où se trouvent les objets garantis y compris le volet ou la porte fermant le coffre aménagé dans la carrosserie de la voiture ou de la caravane ou encore dans la coque du bateau, sont bloqués en position de fermeture ;
- les vitrages sont fermés et le "toit ouvrant" est bloqué en position de fermeture.

Toutefois, la garantie de la **Compagnie** porte également sur les objets laissés dans le coffre d'une voiture découverte ou décapotable, mais seulement si ledit coffre est fermé à clé et inaccessible de l'intérieur du véhicule et pour autant que le **vol**, la détérioration ou la destruction de ces objets ait été précédée d'une effraction du coffre.

Par contre, la garantie n'est pas acquise si les objets assurés se trouvent dans l'habitacle d'un véhicule équipé d'un toit non rigide.

### 3.3.1.6. Evacuation : cas de suspension

Pour les risques autres que ceux d'incendie et d'explosion, les effets du contrat sont suspendus de plein droit pendant la durée de l'évacuation des locaux renfermant les biens garantis lorsque celle-ci est ordonnée par les Autorités ou nécessitée par des faits de guerre ou des troubles civils. Lorsque la garantie sera remise en vigueur, la **Compagnie** tiendra compte de la portion de la prime non absorbée.

### 3.3.1.7. Obligations de l'**Assuré** en cas de sinistre

L'**Assuré** ou, à défaut, le **Preneur d'assurance** doit :

- dans tous les cas où la responsabilité d'un tiers peut être mise en cause, invoquer cette responsabilité par tous moyens de droit, notamment en cas d'avarie survenue en cours de transport, en formulant auprès du transporteur ou du commissionnaire de transport, dans les délais et formes prévus par les règlements, toutes les réserves nécessaires ;
- prévenir la police locale dans les douze heures suivant le moment où il a eu connaissance du **vol** ou de la tentative de **vol** ;
- déposer une plainte auprès du Parquet ;
- préciser à la **Compagnie** les noms et adresses de l'auteur du sinistre ou de la personne civilement responsable ainsi que, si possible, des témoins et indiquer si les autorités sont intervenues et ont établi un procès-verbal ou dressé un constat.

### 3.3.1.8. Disposition spéciale

Aucune réparation ne peut être entreprise sans l'accord formel de la **Compagnie**.

### 3.3.1.9. Objets volés retrouvés

#### 3.3.1.9.1. En cas de récupération, en totalité ou en partie, d'objets volés, l'**Assuré** doit en aviser immédiatement la **Compagnie**.

- Si l'indemnité a déjà été payée, l'**Assuré** doit se prononcer dans les 15 jours :
  - soit pour le délaissement des objets retrouvés ;



- soit pour la reprise des objets retrouvés en échange du remboursement de l'indemnité reçue, réduite du montant des frais de réparation éventuels des dégâts encourus.
- Si l'indemnité n'a pas encore été payée, elle n'est due que pour les dégâts éventuellement subis par ces objets et les frais que l'**Assuré** a pu exposer utilement et/ou avec l'accord de la **Compagnie** pour la récupération de ces objets.

**3.3.1.9.2.** Lorsque l'**Assuré** vient à avoir connaissance qu'une personne détient le bien volé, il doit en aviser la **Compagnie** dans les 8 jours par lettre recommandée.

### 3.3.2. Assistance Handyman

Les présentes conditions spéciales sont applicables si les conditions particulières mentionnent que la garantie " Assistance Handyman " est accordée.

Pour bénéficier de l'assistance, l'**Assuré** joindra la centrale d'assistance en téléphonant au **45.30.55** (Luxembourg).

Il y a lieu d'entendre aux termes de la présente garantie par «AXA Assistance», la société d'assistance INTER PARTNER ASSISTANCE S.A., agréée par la Commission Bancaire, Financière et des Assurances sous le numéro 0487, pour les opérations d'assurances suivantes : accidents, maladie, autre dommage aux biens, responsabilité civile auto, responsabilité civile générale, diverses pertes pécuniaires, assistance juridique et assistance (A.R. des 4 et 13 juillet 1979, M.B. du 14 juillet 1979), dont le siège social est établi à 1050 Bruxelles, Avenue Louise 166, Boîte postale 1, n° d'entreprise 0415.591.055 ; AXA Assistance s'engage à effectuer pour le compte de la **Compagnie** toutes les prestations d'assistance garanties.

Les données à caractère personnel concernant l'**Assuré** qui sont communiquées à AXA Assistance dans le cadre de ce contrat, sont traitées à des fins de gestion d'assurance, gestion de la clientèle, lutte contre la fraude et gestion du contentieux, par la **Compagnie** et par AXA Assistance, et sont susceptibles d'être transférées par AXA Assistance à des prestataires et sous-traitants auxquels elle fait appel et pouvant être situés hors Union Européenne, dont entre autres la société AXA Business Services, pour les données recueillies par elle lors des prestations d'assistance.

#### 3.3.2.1. Etendue de la garantie

Si l'**Assuré** a besoin d'un prestataire dans le cadre domestique pour exercer des petits travaux à domicile, AXA Assistance envoie un prestataire dans le domaine concerné.

Si le **bâtiment désigné** nécessite une intervention dans le cadre domestique suite à un problème technique, l'**Assuré** peut appeler le numéro de service **45.30.55** (24/7) d'AXA Assistance pour demander l'intervention d'un prestataire chargé d'y remédier.

Pour ces travaux domestiques, AXA Assistance met à disposition le bon prestataire prêt à effectuer sa mission rapidement, correctement et de manière professionnelle.

AXA Assistance peut mettre en relation avec les corps de métier suivants :

- plombier ;
- chauffagiste ;
- électricien ;
- charpentier ;
- serrurier ;
- société de sécurisation ;
- jardinier ;
- bricoleur.

AXA Assistance prend en charge l'organisation de la prestation et envoie le prestataire concerné.

Dans un délai de 2 heures, le rendez-vous sera fixé. Le prestataire se rend sur les lieux dans un délai de 48 heures, sauf si l'**Assuré** choisit un autre moment.

Le montant total de la facture relative à l'intervention du prestataire n'est jamais pris en charge par AXA Assistance. Le montant total de l'intervention est à la charge exclusive de l'**Assuré**. La prestation

d'AXA Assistance étant limitée à l'organisation de la mise en relation entre l'**Assuré** et le prestataire. Si le prestataire arrive au domicile de l'**Assuré** à la date et l'heure convenue et que ce dernier est absent ou si l'endroit où les travaux doivent être réalisés n'est pas accessible, un montant de 50 € sera dû par l'**Assuré** au prestataire.

Si le prestataire arrive au domicile de l'**Assuré** à la date et l'heure convenue et que l'**Assuré** décide de ne pas faire appel aux services de ce prestataire, des frais de déplacement pourront être réclamés par le prestataire.

La réparation ne sera effectuée par le prestataire que si elle est techniquement possible et si la situation est suffisamment sûre. Le prestataire décide seul des mesures à prendre en fonction des conditions météorologiques, des possibilités technologiques et des matériaux et pièces de rechange disponibles.

Si la prestation ne peut pas être assurée vu le manque de sécurité ou en raison de son impossibilité technique, l'**Assuré** n'a pas droit à une indemnisation.

Ni la responsabilité d'AXA Assistance, ni celle de la **Compagnie** ne pourront être recherchées en cas de défaillance ou de mauvaise exécution de la prestation par le prestataire. AXA Assistance n'intervenant en effet que dans le cadre d'une mise en relation entre ce prestataire et l'**Assuré**.

#### 3.3.2.2. Exclusions

**Le montant total de la facture relative à l'intervention du prestataire n'est jamais prise en charge par AXA Assistance. Il reste à la charge exclusive de l'Assuré.**

#### 3.3.2.3. Obligations de l'Assuré

L'**Assuré** s'engage à :

- être présent au rendez-vous fixé et à donner au technicien accès à son domicile.
- payer tout montant dû au prestataire dans les délais.

#### 3.3.2.4. Satisfaction de l'Assuré

En cas de plainte relative aux services de mise en relation, l'**Assuré** peut s'adresser au département Qualité d'AXA Assistance :

Par e-mail : [customer.care.bnl@axa-assistance.com](mailto:customer.care.bnl@axa-assistance.com)

Par fax : + 32 2 552 51 66

Par courrier :

Customer Care  
INTER PARTNER ASSISTANCE  
Avenue Louise 166, bte 1  
1050 Bruxelles

La plainte sera examinée dans les meilleurs délais par le département Qualité d'AXA Assistance, puis traitée dans un délai raisonnable.

## 4. L'assurance des personnes et de leurs activités

### 4.1. Option “responsabilités civiles, protection juridique et risques liés à internet”

#### 4.1.1. Responsabilité civile vie privée

Les présentes conditions spéciales sont applicables si les conditions particulières mentionnent que la garantie “ responsabilité civile vie privée ” est accordée.

##### 4.1.1.1. Objet de la garantie

La **Compagnie** garantit les conséquences pécuniaires des actes relevant de la vie privée des **Assurés** et engageant leur responsabilité sur base des articles 1382 à 1386 du Code civil.

##### 4.1.1.2. Définitions

##### 4.1.1.2.1. Accident

Par dérogation à l'article 1.1 du lexique, on entend par accident, tout événement soudain, imprévu et extérieur à la victime et à la chose endommagée, constituant la cause de **dommages corporels**, de **dommages matériels** ou de **dommages immatériels**.

##### 4.1.1.2.2. Assuré

Par dérogation à l'article 1.3 du lexique, on entend par **Assuré** :

##### 4.1.1.2.2.1. le Preneur d'assurance ;

##### 4.1.1.2.2.2. son conjoint cohabitant, y compris lorsque ce dernier est dans l'obligation de vivre à l'année dans un institut spécialisé pour des raisons médicales ;

##### 4.1.1.2.2.3. toutes les personnes vivant en permanence au foyer de l'**Assuré**, à l'exception des locataires et des sous locataires ;

##### 4.1.1.2.2.4. les enfants de ce dernier et/ou ceux de son conjoint cohabitant qui vivent ailleurs pour poursuivre des études aussi longtemps qu'ils sont à la charge de leurs parents au sens fiscal du terme ;

##### 4.1.1.2.2.5. toute personne ayant la garde à titre gratuit d'enfants mineurs de l'une des personnes assurées citées ci-dessus ou d'animaux domestiques leur appartenant, dans le seul cas où elle serait mise en cause à la suite de dommages causés par ces enfants ou ces animaux à des tiers ;

##### 4.1.1.2.2.6. toute personne apportant aux personnes assurées énumérées aux points 4.1.1.2.2.1, 4.1.1.2.2.2 et 4.1.1.2.2.3 ci-dessus une aide à titre gratuit, dans le seul cas où elle serait mise en cause à la suite de dommages causés à des tiers par elle-même au cours de l'aide.

Toutefois, la garantie du présent contrat ne jouera qu'à titre de complément du/des contrat(s) d'assurance couvrant la responsabilité civile personnelle de cette personne apportant l'aide.

**4.1.1.2.3.** Bâtiments

L'ensemble ou la partie des bâtiments situés au lieu d'assurance et dont l'**Assuré** est propriétaire, ou s'il est copropriétaire, la partie lui appartenant en propre et sa quote-part dans parties communes telle qu'elle est définie au règlement de copropriété.

**4.1.1.2.4.** Tiers

Toute personne autre que celle ayant la qualité d'**Assuré**.

**4.1.1.3.** Etendue territoriale

Les garanties accordées, y compris les recours, s'exercent dans le monde entier pour autant que l'**Assuré** ait sa résidence principale au Grand-duché de Luxembourg.

**4.1.1.4.** Adaptation automatique des montants assurés et de la prime

Les montants assurés et la prime sont automatiquement adaptés à l'échéance annuelle de la prime en fonction des variations de l'indice semestriel des prix à la consommation (base 100 en 1948) publié par le **STATEC**.

**4.1.1.5.** Etendue de la garantie

La garantie s'applique aux conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant incomber à l'**Assuré** en vertu des articles 1382 à 1386 du Code civil, en raison des **dommages corporels**, des **dommages matériels** et des **dommages immatériels**, causés accidentellement à des tiers au cours de sa vie familiale et privée (y compris pendant le trajet pour se rendre de son domicile à son lieu de travail et vice versa).

L'intervention de la **Compagnie** se fera à concurrence de :

- 8.658.260 € maximum par sinistre au titre des **dommages corporels** ;
- 865.826 € maximum par sinistre au titre des **dommages matériels** et des **dommages immatériels**.

Sont couverts les dommages provenant :

**4.1.1.5.1.** du fait personnel de l'**Assuré**, de sa négligence, de son imprudence en qualité de simple particulier, notamment à l'occasion de la pratique de tous les sports non exclus, même au cours de compétitions, pourvu que ces dernières soient réservées à des amateurs ;

**4.1.1.5.2.** du fait de ses enfants mineurs et de ceux dont il a la garde à titre gratuit, tant au cours d'activités scolaires qu'extra-scolaires ;

Il est précisé que les garanties prévues aux points 4.1.1.5.1 et 4.1.1.5.2 ci-dessus joueront à titre de complément des contrats d'assurance couvrant à titre principal, la responsabilité sportive, scolaire ou extra-scolaire, quelle que soit la date de souscription de ces contrats.

**4.1.1.5.3.** du fait de son personnel domestique en service ;

**4.1.1.5.4.** d'un contrat bénévole, c'est-à-dire d'un contrat dans lequel l'une des parties procure à l'autre un avantage purement gratuit ;

- 4.1.1.5.5.** du fait des animaux domestiques lui appartenant ou dont il a la garde à titre gratuit ; les dommages causés par les chevaux sont couverts dès lors que l'**Assuré** en est propriétaire ou en a la garde à titre gratuit, et que leur nombre est au maximum de cinq au jour du sinistre. Sont pris en charge par la **Compagnie** les frais de visites sanitaires et des certificats prescrits par les Autorités à la suite de blessures ;
- 4.1.1.5.6.** du fait des choses lui appartenant ou dont il a la garde, notamment :
- 4.1.1.5.6.1. de l'usage de cycles sans moteur et de leurs remorques ;
- 4.1.1.5.6.2. de l'outillage et des appareils ménagers ;
- 4.1.1.5.6.3. sous réserve qu'ils ne soient pas assujettis à l'obligation d'assurance automobile :
- de tous véhicules déplacés à la main ;
  - de remorques de camping ou de caravanes ;
  - de l'outillage de jardin avec ou sans moteur ;
  - de **cycle à pédalage assisté** ;
  - de fauteuil roulant à moteur ;
  - de **cycle électrique** ;
  - de **micro-véhicule électrique**.
- 4.1.1.5.6.4. de l'usage d'armes de chasse, de tir ou de défense, sous réserve de l'exclusion du point 4.1.1.8.7 des présentes conditions. La garantie est acquise notamment au cours du démontage, du nettoyage ou de la réparation desdites armes et en cas de chute de celles-ci ou de départ inopiné de coups de feu.
- 4.1.1.5.6.5. des biens immobiliers servant de résidence principale :
- si l'**Assuré** est copropriétaire: de la partie de l'immeuble qui est affectée à son usage exclusif ainsi que, dans la limite de sa quote-part de propriété, des parties communes, mais à l'exclusion des piscines et des terrains de sports ou de jeux ;
  - si l'**Assuré** est locataire ou occupant à titre gratuit : des aménagements immobiliers exécutés à ses frais sur les parties de l'immeuble qu'il occupe et dont il a contractuellement l'entretien.
- 4.1.1.5.6.6. des terrains non bâtis situés à une autre adresse partout en Europe lorsque leur superficie totale ne dépasse pas 1 hectare ;
- 4.1.1.5.6.7. des agencements intérieurs ou extérieurs (y compris les antennes de télévision et de radio) des locaux d'habitation et de leurs **dépendances**, occupés en permanence ou temporairement, sans qu'il y soit exercé une profession par l'**Assuré** ;
- 4.1.1.5.7.** des chambres d'étudiants ou studios occupés par les enfants assurés ;
- 4.1.1.5.8.** des bâtiments ou parties de bâtiment en cours de construction, reconstruction ou transformation destinés à devenir la résidence principale du preneur pour autant que leur stabilité ne soit pas compromise par les travaux en cours ;
- 4.1.1.5.9.** d'émanations de gaz provoquées par son installation domestique ;
- 4.1.1.5.10.** de la pollution accidentelle de l'atmosphère, des eaux et du sol et de toutes autres atteintes à l'environnement, dans la mesure où ces phénomènes se créent, se développent ou se propagent fortuitement du fait du matériel, des installations ou des activités non professionnelles de l'**Assuré**.

L'**Assuré** doit procéder à l'exécution régulière des opérations normales d'entretien, sous peine de déchéance partielle ou totale du droit à la prestation, s'il est prouvé que le non-respect de cette obligation a eu une influence sur la réalisation du sinistre ;

**4.1.1.5.11.** d'incendie, d'explosion, de jets de flammes, d'étincelles ou du fait de l'eau.

La garantie s'applique notamment à l'occasion de pique-nique, camping ou caravaning ;

**4.1.1.5.12.** de l'intoxication ou de l'empoisonnement causé par les boissons ou aliments servis à la table de l'**Assuré** ;

**4.1.1.5.13.** du fait d'animaux ou de véhicules quelconques n'appartenant pas à l'**Assuré** et dont il n'a pas la garde lorsqu'il est obligé de les déplacer à la main sur quelques mètres ;

**4.1.1.5.14.** du fait de l'**Assuré** ayant pris place dans un véhicule en qualité de passager.

La garantie est accordée à partir du moment où celui-ci monte dans le véhicule jusque et y compris le moment où il en descend, mais ne s'applique que dans la mesure où les dommages ne sont pas couverts par un contrat d'assurance couvrant les dégâts au véhicule ;

**4.1.1.5.15.** de l'usage, à l'insu du **Preneur d'assurance** et de son conjoint, par un de leurs enfants ou toute autre personne dont lui ou son conjoint est civilement responsable, d'un véhicule terrestre à moteur ne leur appartenant pas et dont ils ne sont pas gardiens autorisés.

La garantie est étendue à la responsabilité personnelle de l'enfant à condition qu'il ait utilisé le véhicule à l'insu de son gardien et que, s'il n'est pas titulaire du permis de conduire, il n'ait pas au moment du dommage, dépassé de plus de trois mois l'âge minimum requis pour son obtention.

Ne sont pas couverts au titre du présent point les dommages subis par le véhicule.

**4.1.1.6.** Période de garantie

La garantie s'applique aux demandes en réparation, formulées par écrit à l'encontre des **Assurés** ou de la **Compagnie**, relatives à un dommage survenu pendant la période de validité du contrat. La garantie est également accordée alors même que la demande en réparation serait formulée après l'expiration du contrat mais, en tout état de cause, dans les trois ans de la survenance du dommage réalisé pendant la période d'assurance.

**4.1.1.7.** Recours fondé sur l'article 116 du Code des Assurances Sociales

L'assurance comprend le recours qui peut être exercé contre le **Preneur d'assurance** et les autres **Assurés** en vertu de l'article 116 du Code des Assurances Sociales, en raison d'accidents subis par un employé de maison, et pour autant qu'il s'agisse d'événements dommageables garantis par le présent contrat.

Si les dispositions légales ultérieures relatives à l'article 116 du Code des Assurances Sociales aggravent les obligations à charge du **Preneur d'assurance** et des autres **Assurés**, la **Compagnie** aura le droit d'exclure la garantie du recours visé audit article 116 moyennant préavis de trois mois à faire parvenir par lettre recommandée au **Preneur d'assurance**, à moins que celui-ci n'accepte de payer le supplément de prime fixé par la **Compagnie**.

## 4.1.1.8. Exclusions

Les exclusions mentionnées aux conditions générales communes sont d'application. En outre, ne sont pas Assurés :

- 4.1.1.8.1. les dommages résultant :
- 4.1.1.8.1.1. de l'exercice de l'activité professionnelle de l'Assuré ;
- 4.1.1.8.1.2. de la pratique par l'Assuré de sports aériens ;
- 4.1.1.8.1.3. de la participation de l'Assuré à des concours hippiques. Seuls les dommages résultant de la participation du **Preneur d'assurance** à des concours hippiques inscrits aux calendriers des Fédérations Officielles des pays européens sont assurés ;
- 4.1.1.8.1.4. de la présence ou de la dispersion d'amiante, de fibres d'amiante ou de produits contenant de l'amiante ;
- 4.1.1.8.1.5. d'obligations contractuelles de l'Assuré, sauf s'il s'agit d'un contrat bénévole visé au point 4.1.1.5.4 ci-avant ;
- 4.1.1.8.1.6. de la participation à des paris ou défis ;
- 4.1.1.8.1.7. d'une faute lourde de l'Assuré.  
Par faute lourde, il faut entendre :
- l'intoxication alcoolique dont le taux est supérieur d'au moins 0,30 gr/l de sang au seuil légal prévu par la législation luxembourgeoise réglementant la circulation sur toutes les voies publiques, l'ivresse ou l'état analogue résultant de l'absorption de produits autres que des boissons alcoolisées
  - l'exercice à titre privé d'activités nécessitant une qualification professionnelle que ne possède pas l'Assuré, de telle manière que, suivant l'avis de toute personne compétente, la survenance du dommage était prévisible ;
  - la transmission d'une maladie contagieuse par l'Assuré ainsi que les dommages causés par la maladie d'animaux dont l'Assuré est propriétaire, détenteur ou gardien ou dont il s'est séparé. Toutefois, les dommages matériels et les dommages corporels résultant de la transmission de la rage par ces animaux sont pris en charge pour autant que la responsabilité civile de l'Assuré soit établie.
- 4.1.1.8.2. les dommages causés par :
- 4.1.1.8.2.1. les véhicules ou appareils ci-après, si l'Assuré ou les personnes dont il est civilement responsable en ont la propriété, la conduite, la garde ou l'usage (sous réserve des dispositions 4.1.1.5.13 à 4.1.1.5.15 ci-dessus) :
- tous véhicules terrestres à moteur, à l'exception des cycles électriques et des micro-véhicules électriques ;
  - tous véhicules terrestres construits en vue d'être attelés à un véhicule terrestre à moteur et destinés au transport de personnes ou de choses ;
  - tous appareils terrestres attelés à un véhicule terrestre à moteur ;
  - tous appareils de navigation aérienne.
- 4.1.1.8.2.2. Les micro-véhicules électriques loués, en leasing ou empruntés par l'Assuré ;
- 4.1.1.8.2.3. les chevaux propriété de l'Assuré ou gardés à titre gratuit par l'Assuré dès que leur nombre total est supérieur ou égal à six ;
- 4.1.1.8.3. les vols, lorsque l'Assuré responsable est considéré comme auteur, coauteur ou complice ;



- 4.1.1.8.4. les dommages survenant aux objets, immeubles ou animaux qui sont confiés à l'Assuré à un titre quelconque, soit pour les garder, les utiliser, les travailler, les transporter ou dans tout autre but ;
- 4.1.1.8.5. les dommages subis par une personne apportant une aide à titre gratuit à l'Assuré, lorsque ceux-ci relèvent de l'application de la législation sur les Accidents du Travail ;
- 4.1.1.8.6. les dommages matériels et immatériels d'incendie, d'explosion, ou d'eau, lorsque l'événement dommageable a son origine dans les locaux ou immeubles appartenant à l'Assuré ou occupés par lui à quelque titre que ce soit ;
- 4.1.1.8.7. les dommages engageant une responsabilité civile soumise à une assurance rendue obligatoire au Grand-Duché du Luxembourg. Restent cependant couverts les sports pratiqués à l'étranger au moyen d'un bateau de plaisance ou d'une planche à voile pris en location ;
- 4.1.1.8.8. les dommages causés par les étangs et autres pièces d'eau situés à une autre adresse que la résidence principale ;
- 4.1.1.8.9. les dommages liés à un glissement, affaissement ou tassement de terrain.

## 4.1.2. Responsabilité civile chasse

Les présentes conditions spéciales sont applicables si les conditions particulières mentionnent que la garantie " responsabilité civile chasse " est accordée.

- 4.1.2.1. Objet et étendue de la garantie
 

Conformément au Règlement grand-ducal du 13 mars 2013 fixant les conditions générales auxquelles doivent satisfaire les contrats d'assurance garantissant la responsabilité civile chasse, la **Compagnie** assure le **Preneur d'assurance** contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'il peut encourir aux termes des articles 1382 à 1384 du Code Civil ou par application de l'article 136 du Code de la Sécurité Sociale, à raison de dégâts corporels et matériels causés à des tiers par maladresse ou imprudence.

Sont couverts plus particulièrement, les dommages causés à des tiers à raison des accidents occasionnés :
- 4.1.2.1.1. par un acte de chasse ;
- 4.1.2.1.2. par une arme de chasse ou de destruction au cours et à l'occasion de la chasse depuis le moment où l'**Assuré** a quitté sa résidence pour se rendre sur les lieux de chasse jusqu'à son retour, ainsi qu'à l'occasion de son nettoyage à domicile ;
- 4.1.2.1.3. comme organisateur de parties de chasse à raison de dommages causés par les invités ou autres personnes pour lesquelles il serait reconnu civilement responsable, étant précisé que la responsabilité civile de ces personnes reste toutefois exclue de la garantie.
- 4.1.2.1.4. comme propriétaire, détenteur ou usager de matériel de chasse y compris les miradors de chasse ;
- 4.1.2.1.5. comme propriétaire et détenteurs de chiens de chasse ;
- 4.1.2.1.6. par le personnel de chasse dans l'exercice de ses fonctions pour compte du **Preneur d'assurance** à l'occasion de la chasse et des activités y relatives ;
- 4.1.2.1.7. par le feu ou les explosions ayant pris naissance sur le terrain de chasse à l'occasion de la chasse et des activités y relatives ;
- 4.1.2.1.8. par l'emploi de produits toxiques autorisé préalablement par les autorités compétentes.



## 4.1.2.2. Montant de la garantie

Le montant de la garantie de la **Compagnie**, pour chaque sinistre, a pour limite en principal, intérêts et frais :

- 12.000.000 EUR maximum par sinistre au titre des **dommages corporels** ;
- 250.000 EUR maximum par sinistre au titre des **dommages matériels** et des **dommages immatériels**.

S'il y a plusieurs lésés et si la totalité des indemnités dues excède la garantie, les droits des lésés contre la **Compagnie** sont réduits proportionnellement jusqu'à concurrence de la garantie. La garantie s'applique aux demandes en réparation, formulées par écrit à l'encontre des **Assurés** ou de la **Compagnie**, introduites pour un dommage survenu pendant la période de validité du contrat.

La garantie est également accordée alors même que la demande en réparation serait formulée après l'expiration du contrat mais, en tout état de cause, dans les trois ans de la survenance du dommage réalisé pendant la période d'assurance.

## 4.1.2.3. Extension des risques couverts

En plus des risques visés au point 4.1.2.1 ci-dessus, la **Compagnie** garantit également sans surprime :

**4.1.2.3.1.** la responsabilité civile du **Preneur d'assurance** encourue en vertu de l'article 1385 du code Civil en sa qualité de propriétaire ou gardien de chiens de chasse ;

**4.1.2.3.2.** la responsabilité civile du **Preneur d'assurance** en sa qualité de propriétaire, détenteur ou usager d'armes, à l'occasion de compétitions sportives de chasse et de concours ou exercices de tir non militaires dans un cadre réglementé et autorisé par les lois et règlements en vigueur ;

la responsabilité civile personnelle que peut encourir le personnel de chasse à l'égard de tiers dans l'exercice de ses fonctions pour compte du **Preneur d'assurance** à l'occasion de la chasse et des activités y relatives.

**Toutefois, la responsabilité civile du personnel de chasse comme tireur ou chasseur à l'aide d'armes à feu reste exclue de la garantie.**

Toute autre extension de la garantie devra faire l'objet d'une stipulation spéciale aux conditions particulières.

## 4.1.2.4. Tiers

Par tiers bénéficiant de la couverture, il faut entendre toute personne autre que les suivantes :

**4.1.2.4.1.** le **Preneur d'assurance** et tous ceux dont la responsabilité civile est couverte par le présent contrat, étant précisé que le rabatteur non salarié ayant subi un **dommage corporel** est indemnisé ;

**4.1.2.4.2.** le conjoint des personnes visées à l'alinéa qui précède, non séparé de corps ou de fait, les partenaires au sens de la loi modifiée du 9 juillet 2004 relative aux effets légaux de certains partenariats de ces mêmes personnes ainsi que les parents ou alliés en ligne directe des mêmes personnes, à la condition qu'ils habitent sous leur toit et soient entretenus de leurs deniers, étant précisé que sont cependant indemnisés les **dommages corporels** causés par un accident résultant, lors de l'activité de chasse, d'une arme de chasse ;

**4.1.2.4.3.** les personnes bénéficiant de lois spéciales sur la réparation des dommages résultant d'accidents de travail, sauf dans la mesure où ces personnes conservent une action en responsabilité civile contre l'**Assuré**.

4.1.2.5. Limites territoriales

L'assurance est valable en Europe à l'**exception des pays suivants :**

**Albanie, Turquie et tous les pays de l'ex-URSS et de l'ex-Yougoslavie non intégrés à l'Union Européenne.**

4.1.2.6. Inopposabilité

Aucune déchéance n'est opposable aux victimes d'accidents ou leurs ayants droit sauf celle résultant de la suspension ou de l'annulation du contrat conformément à l'article 66 de la loi du 25 mai 2011 relative à la Chasse.

4.1.2.7. Exclusions

**Outre les exclusions prévues aux conditions générales communes à toutes les garanties, la Compagnie ne garantit pas :**

**4.1.2.7.1.** les dommages causés par des produits ou marchandises après leur livraison ;

**4.1.2.7.2.** les dommages causés par l'emploi de produits toxiques non autorisé préalablement par les autorités compétentes ;

**4.1.2.7.3.** les dégâts causés par le gibier aux cultures et plantations ;

**4.1.2.7.4.** la responsabilité civile du Preneur d'assurance comme propriétaire, locataire ou occupant à quelque titre que ce soit, de bâtiments et abris de chasse fixes ou mobiles, sauf convention contraire. En cas de convention contraire, restent toujours exclus les dégâts matériels causés par le feu ou les explosions, si ces événements ont pris naissance dans le bâtiment ou l'abri de chasse ;

**4.1.2.7.5.** la responsabilité découlant de la propriété, de la garde ou de l'usage d'un véhicule à moteur de toute catégorie ;

**4.1.2.7.6.** les dommages causés aux objets ou animaux confiés au Preneur d'assurance ou Assuré à quelque titre que ce soit.

### 4.1.3. Protection juridique

Les présentes conditions spéciales sont applicables si les conditions particulières mentionnent que la garantie " protection juridique " est accordée. Les définitions précisées dans les garanties " responsabilité civile vie privée " et " responsabilité civile chasse " sont également applicables à la présente garantie.

4.1.3.1. Etendue de la garantie

La **Compagnie** s'engage :

**4.1.3.1.1.** à assurer la défense pénale de l'**Assuré** devant les tribunaux répressifs où il est cité à la suite :

- d'un délit ou d'une contravention aux lois et aux règlements sur la circulation des piétons et des cycles sans moteur ;
- d'une infraction aux lois et règlements pour des faits relevant de sa vie privée ;
- d'homicide ou de blessures involontaires commis lors d'un acte de chasse.

**4.1.3.1.2.** à réclamer à l'amiable ou judiciairement la réparation du préjudice subi par l'**Assuré** à la suite de dommages survenus dans le cadre de sa vie privée dans la mesure où ces **dommages corporels** ou ces **dommages matériels** :

- engagent la responsabilité d'un tiers à son égard sur base des articles 1382 à 1386 du Code civil ou de dispositions analogues de droit étranger ;
- engagent la responsabilité d'un tiers à son égard lors d'un acte de chasse sur base des articles 1382 à 1384 du Code Civil ou par application de l'article 136 du Code de la Sécurité Sociale ou de dispositions analogues de droit étranger ;
- sont consécutifs à un trouble de voisinage au sens de l'article 544 du Code civil, à condition qu'ils découlent d'un événement soudain et imprévisible pour les **Assurés**.

Sont à considérer comme relevant de la vie privée tous actes et situations qui ne résultent pas de l'exercice d'une activité professionnelle, c'est-à-dire d'une activité exercée de manière habituelle et dans un but lucratif.

Les sinistres liés aux activités des enfants assurés qui prestent des services rémunérés pour compte d'autrui pendant les vacances scolaires ou les loisirs, de même que les dommages causés par les chiens affectés à la garde des locaux professionnels sont également couverts.

Toutefois, en ce qui concerne les animaux, la **Compagnie** ne couvre pas les sinistres relatifs aux animaux non domestiques dont l'**Assuré** est propriétaire ou gardien.

En ce qui concerne les immeubles, la **Compagnie** ne couvre que les litiges relatifs :

**4.1.3.1.2.1.** aux bâtiments ou parties de bâtiments affectés à la résidence principale des **Assurés**, en ce compris, s'ils en font partie :

- les locaux affectés à l'usage d'une profession libérale ;
- les ascenseurs et monte-charges ;
- les appartements (garages compris) loués ou gratuitement concédés à des tiers à condition que ces bâtiments comportent maximum deux appartements.

**4.1.3.1.2.2.** aux résidences secondaires sises au Grand-Duché de Luxembourg ;

**4.1.3.1.2.3.** aux garages et parkings à usage privé des **Assurés** ;

**4.1.3.1.2.4.** aux jardins et terrains sans que leur superficie totale dépasse 2 hectares ;

**4.1.3.1.2.5.** aux chambres d'étudiants ou studios occupés par les enfants assurés ;

**4.1.3.1.2.6.** aux bâtiments ou parties de bâtiments en cours de construction, reconstruction ou transformation destinés à devenir la résidence principale de l'**Assuré** ;

**4.1.3.1.3.** En ce qui concerne l'environnement, la **Compagnie** ne couvre pas les dommages subis par l'**Assuré** à la suite :

**4.1.3.1.3.1.** d'atteintes à l'environnement (sol, air, eau,...) ;

**4.1.3.1.3.2.** de pollutions et nuisances notamment par le bruit, les poussières, les ondes et rayonnements, la privation d'une vue, d'air ou de lumière ;

**4.1.3.1.3.3.** de glissements ou mouvements de terrains ;

**4.1.3.1.3.4.** d'une modification du noyau atomique ou de la production de radiations ionisantes, s'agissant tant des dommages directs qu'indirects.

**4.1.3.1.4.** En ce qui concerne les déplacements, la **Compagnie** ne couvre pas les sinistres résultant de l'usage :

- 4.1.3.1.4.1. par l'Assuré, de véhicules aériens, sauf en qualité de passager. On entend par véhicule aérien tout moyen de transport permettant le déplacement dans l'air de personnes ou de biens.
- 4.1.3.1.4.2. de bateaux à moteur de plus de 10 CV DIN (notamment water scooters, jet skis ...) ou de bateaux à voile de plus de 300 kg dont un Assuré est propriétaire ou gardien. On entend par bateau toute embarcation flottante destinée à la navigation.
- 4.1.3.1.4.3. d'un véhicule automoteur soumis à l'assurance obligatoire au Grand-duché de Luxembourg, à l'exception du recours civil tendant à l'indemnisation des dommages subis par l'Assuré en qualité de passager d'un tel véhicule.
- Sont cependant garantis les sinistres relatifs aux dommages subis par les **Assurés** ou causés aux tiers par les **Assurés**, lorsqu'ils conduisent un véhicule terrestre automoteur soumis à une assurance légalement rendue obligatoire ou un véhicule sur rails sans avoir l'âge légalement requis pour ce faire et à l'insu de leurs parents, des personnes qui les ont sous leur garde et du détenteur du véhicule.
- 4.1.3.1.5. En ce qui concerne les sinistres découlant de dommages couverts par une assurance obligatoire, la Compagnie ne couvre pas les sinistres consécutifs aux dommages engageant dans le chef de l'Assuré une responsabilité civile soumise à une assurance légalement rendue obligatoire (sauf la responsabilité chasse).
- 4.1.3.1.6. En ce qui concerne les sinistres découlant d'une faute lourde, la Compagnie ne couvre pas le recours civil visant à l'indemnisation de dommages subis par l'Assuré ayant atteint l'âge de 16 ans et découlant, même partiellement, d'une des fautes lourdes, énumérées ci-après, dont l'Assuré est l'auteur ou le co-auteur :
- 4.1.3.1.6.1. l'intoxication alcoolique dont le taux est supérieur d'au moins 0,30gr/l de sang au seuil légal prévu par la législation luxembourgeoise réglementant la circulation sur toutes les voies publiques, l'ivresse ou l'état analogue résultant de l'absorption de produits autres que des boissons alcoolisées ;
- 4.1.3.1.6.2. les dommages résultants de paris ou défis ;
- 4.1.3.1.6.3. les dommages causés à l'occasion de crimes ou délits volontaires.
- 4.1.3.1.7. En ce qui concerne les sinistres découlant d'un fait intentionnel, la Compagnie ne couvre pas les litiges relatifs à la responsabilité personnelle de l'Assuré ayant atteint l'âge de 16 ans.
- 4.1.3.1.8. De même est exclue la défense pénale de l'Assuré de plus de 16 ans au jour des faits pour les crimes et crimes correctionnalisés.
- 4.1.3.1.9. En ce qui concerne les sinistres relatifs au décès d'un proche, la Compagnie ne couvre pas les sinistres portant sur l'indemnisation d'un dommage subi par l'Assuré et découlant du décès d'une personne qui n'a pas la qualité d'Assuré, ni d'allié ou parent en ligne directe, d'un Assuré.
- 4.1.3.1.10. En ce qui concerne les sinistres relatifs à des faits exceptionnels, la Compagnie ne couvre pas :
- les sinistres résultant de guerre, grève ou émeute, en ce compris la guerre civile ou tous actes de violence d'inspiration collective accompagnés ou non de rébellion contre l'autorité;
  - les sinistres résultant de cataclysmes naturels survenus au Grand-Duché de Luxembourg.
- 4.1.3.1.11. En ce qui concerne les sinistres relatifs aux droits de tiers, la Compagnie ne couvre pas les sinistres liés aux droits de tiers que l'Assuré ferait valoir en son propre nom.
- 4.1.3.1.12. En ce qui concerne les sinistres relatifs à des faits de récidive et des situations assimilées, la Compagnie ne couvre pas les sinistres portant sur la défense pénale de l'Assuré lorsque celui-ci a déjà fait l'objet d'un dépôt de plainte, d'une information, d'une instruction, d'une enquête de police

ou de poursuites concernant des faits dommageables semblables à moins que la date de dépôt de plainte ou de début d'information, d'instruction, d'enquête de police ou de poursuites remonte à plus de 5 ans ou que la procédure entamée a fait l'objet d'un acquittement.

**4.1.3.1.13.** En ce qui concerne les sinistres relatifs à des actions collectives, la Compagnie ne couvre pas les actions collectives, visant à faire cesser une nuisance commune liée à un même fait générateur et à réparer le dommage qui en découle.

**4.1.3.1.14.** Sont en outre exclus de la présente garantie, les frais relatifs à tout litige concernant une responsabilité contractuelle quelconque.

4.1.3.2. Frais pris en charge par la **Compagnie**

**4.1.3.2.1.** Frais couverts

En vertu du point 4.1.3.1 et en fonction des prestations fournies en vue de la solution du litige garanti, la **Compagnie** prend en charge dès le premier euro et sans que l'**Assuré** doive en faire l'avance :

4.1.3.2.1.1. les frais de constitution et de traitement du dossier par nos soins ;

4.1.3.2.1.2. les frais d'expertise ;

4.1.3.2.1.3. les frais de procédure judiciaire et extrajudiciaire à charge de l'**Assuré** ;

4.1.3.2.1.4. les frais et honoraires d'huissier ;

4.1.3.2.1.5. les frais et honoraires d'avocat selon ce qui est mentionné au point 4.1.3.5 ci-après.

Dans l'hypothèse où l'état de frais et honoraires fait apparaître un montant anormalement élevé, l'**Assuré** s'engage à solliciter de l'autorité ou de la juridiction compétente qu'elle statue, aux frais de la **Compagnie**, sur l'état de frais et honoraires. A défaut, la **Compagnie** se réserve la faculté de limiter son intervention.

En outre, la **Compagnie** rembourse les frais de déplacement et de séjour légitimement et raisonnablement exposés par l'**Assuré** lorsque sa comparution personnelle devant un tribunal étranger est légalement requise ou ordonnée par décision judiciaire.

**4.1.3.2.2.** Frais non couverts

**La Compagnie ne prend pas en charge :**

**4.1.3.2.2.1.** les frais et honoraires engagés par l'**Assuré** avant la déclaration de litige ou ultérieurement sans avertir la **Compagnie**, sauf urgence justifiée ;

**4.1.3.2.2.2.** les pénalités, amendes, transactions avec le Ministère Public ;

**4.1.3.2.2.3.** les sommes en principal et accessoires que l'**Assuré** pourrait être amené à payer dans le cadre du litige pour lequel l'intervention de la **Compagnie** est sollicitée.

**4.1.3.2.2.4.** les frais et honoraires relatifs à une instance judiciaire ayant trait au recouvrement de sommes inférieures à 250 € ou encore ceux relatifs à un recours en cassation introduit par les bénéficiaires si le montant du litige n'atteint pas 2.500 € ;

4.1.3.3. Montant des garanties

Les frais énoncés au point 4.1.3.2 sont pris en charge par la **Compagnie** à concurrence de 8.658 € maximum par sinistre.

Ne sont pas pris en considération pour la détermination de ce montant, les frais de gestion interne du dossier par la **Compagnie** ainsi que les frais et honoraires de la consultation de l'avocat prévue au point 4.1.3.6.

Lorsque plusieurs **Assurés** sont impliqués dans un litige, le **Preneur d'assurance** précise à la **Compagnie** les priorités à accorder dans l'épuisement des montants garantis.

Dans les affaires de recours contre les tiers responsables, les bénéficiaires de la présente garantie fixent eux-mêmes le montant des sommes à réclamer tout en mettant à la disposition de la **Compagnie** les pièces justificatives. La **Compagnie** s'interdit de transiger sans leur autorisation préalable.

#### 4.1.3.4. Insolvabilité des tiers

La **Compagnie** accorde sa garantie lorsqu'il résulte des renseignements obtenus que le tiers considéré comme responsable est insolvable.

L'intervention de la **Compagnie** se fera à concurrence de 8.658 € maximum par sinistre, pour les dommages et intérêts alloués par les Tribunaux en réparation des **dommages corporels** et/ ou des **dommages matériels** subis par les **Assurés** lorsque le tiers responsable de l'accident est déclaré insolvable après exécution de toutes voies de recours.

Il est expressément convenu que, si le tiers responsable revient à meilleure fortune, la **Compagnie** n'exercera son droit de recours que pour autant que l'**Assuré** ait préalablement exercé ses droits ou y ait formellement renoncé.

#### 4.1.3.5. Liberté de choix de l'avocat

Lorsque, avec l'accord écrit préalable de la **Compagnie**, il y a lieu de solliciter un avocat pour défendre ou servir les intérêts de l'**Assuré**, celui-ci ou son représentant autorisé a la liberté de choisir un avocat. Dans la mesure où la loi applicable à la procédure le permet, il peut aussi choisir toute autre personne ayant les qualifications requises pour la défense de ses intérêts :

##### 4.1.3.5.1. en cas de poursuites pénales ;

##### 4.1.3.5.2. lorsque, un recours ne trouvant pas de solution amiable, une procédure judiciaire ou administrative doit être engagée ;

##### 4.1.3.5.3. chaque fois que surgit un conflit d'intérêts entre l'**Assuré** et la **Compagnie** ; dans ce cas, la **Compagnie** invite son **Assuré** à faire usage de son choix.

La liberté de choisir de l'**Assuré** s'exerce même en cas de procédure engagée à l'étranger. Si l'**Assuré** le demande, la **Compagnie** peut le conseiller dans son choix.

En vue de bénéficier de la prise en charge des frais et honoraires d'avocat, l'**Assuré** s'engage - sauf urgence justifiée - à communiquer préalablement et par écrit le nom de son avocat à la **Compagnie**, à l'avertir de la mise en œuvre et du suivi de ladite procédure.

L'**Assuré** et la **Compagnie** exercent conjointement la direction de la procédure.

Si l'**Assuré** décide de changer d'avocat en cours de procédure, la **Compagnie** ne prendra en charge que les frais et honoraires qui auraient résulté de l'intervention d'un seul avocat.

S'il s'agit d'une procédure engagée au Grand-Duché de Luxembourg et que l'**Assuré** choisit un avocat à l'étranger, la **Compagnie** limitera le remboursement des frais de déplacement de cet avocat à ce qu'elle aurait dû normalement payer si l'**Assuré** avait choisi un avocat au Grand- Duché de Luxembourg.

#### 4.1.3.6. Arbitrage

En cas de conflit d'intérêts entre la **Compagnie** et l'**Assuré** ou de désaccord quant au règlement du litige, le différend est soumis, sans préjudice du point 4.1.3.5.3, à deux arbitres désignés l'un par la **Compagnie**, l'autre par l'**Assuré**. A défaut d'entente entre eux, ils sont départagés par un troisième arbitre désigné par eux. Faute pour l'une des parties de nommer son propre arbitre, ou faute pour les deux arbitres de s'entendre sur le choix du troisième, la nomination en sera faite par ordonnance du Président du tribunal d'arrondissement du domicile de l'**Assuré**, statuant en référé.

Leur décision est définitive et sans appel.



Chaque partie supporte les honoraires de son arbitre et la moitié de ceux du tiers arbitre. Si, avant tout arbitrage ou contrairement à l'avis des arbitres, l'**Assuré** exerce une action judiciaire et obtient une solution plus favorable par rapport à l'avis de la **Compagnie** ou des arbitres, la **Compagnie** l'indemnise des frais et honoraires exposés pour l'exercice de cette action.

4.1.3.7. Dans les affaires de recours contre les tiers responsables, les **Assurés** fixent eux-mêmes le montant des sommes à réclamer tout en mettant à la disposition de la **Compagnie** les pièces justificatives. La **Compagnie** s'interdit de faire toute transaction sans leur autorisation préalable.

4.1.3.8. La **Compagnie** se réserve la faculté de refuser ou de cesser son intervention lorsqu'elle estime, en droit ou en fait, la prétention de l'**Assuré** insoutenable ou le procès inutile et spécialement lorsqu'elle juge raisonnables les offres transactionnelles d'un tiers responsable ou de son assureur.

4.1.3.9. Subrogation

La **Compagnie** est subrogée dans les droits de l'**Assuré** pour récupérer toutes sommes avancées par elle, et notamment une éventuelle indemnité de procédure ainsi que les frais et dépens.

#### 4.1.4. E-protection

Les présentes conditions spéciales sont applicables si les conditions particulières mentionnent que la garantie " E-protection " est accordée.

Pour bénéficier du service «appui juridique - E-protection», l'**Assuré** joindra la centrale d'assistance en téléphonant au **45.30.55** (Luxembourg).

Il y a lieu d'entendre aux termes de la présente garantie par :

- Prestataire, LEGAL VILLAGE S.A. – n° BCE TVA BE 0403.250.774 – Siège social rue de la Pépinière 25 B-1000 Bruxelles. Les sinistres en protection juridique sont gérés par le Prestataire auquel la **Compagnie** donne mission de les gérer.
- AXA Assistance, la société d'assistance INTER PARTNER ASSISTANCE S.A., agréée sous le code N° 0487 pour les opérations d'assurances suivantes : accidents, maladie, autre dommage aux biens, responsabilité civile auto, responsabilité civile générale, diverses pertes pécuniaires, assistance juridique et assistance (Arrêté Royal du 04/07/1979 et du 13/07/1979 - Moniteur Belge du 14/07/1979) dont le siège est établi à B-1050 Bruxelles, Avenue Louise, 166, BP1, n° d'entreprise 0415.591.055.

Le Prestataire et AXA Assistance s'engagent à effectuer pour le compte de la **Compagnie** toutes les prestations garanties.

Les données à caractère personnel concernant l'**Assuré** qui sont communiquées au Prestataire ou à AXA Assistance dans le cadre de ce contrat, sont traitées à des fins de gestion d'assurance, gestion de la clientèle, lutte contre la fraude et gestion du contentieux, par la **Compagnie**, par le Prestataire et par AXA Assistance, et sont susceptibles d'être transférées à des prestataires et sous-traitants auxquels ils font appel et pouvant être situés hors Union Européenne.

On entend par sinistre tout différend conduisant l'**Assuré** à faire valoir un droit ou à résister à une prétention, jusque et y compris dans une instance judiciaire ; par extension, toutes poursuites amenant l'**Assuré** à se défendre devant une juridiction répressive ou d'instruction.

Est considéré comme un seul sinistre, toute suite de différends, impliquant une ou plusieurs personnes, **Assurés** ou tiers, découlant d'un même événement ou présentant des rapports de connexité. On entend par connexité le fait pour un sinistre de présenter des rapports étroits, juridiques ou non, pouvant éventuellement justifier une jonction en cas d'action en justice, avec un autre litige ou différend.

En cas de recours civil extra contractuel, l'événement dont découle le sinistre est considéré comme survenu au moment où se produit le fait dommageable. Dans tous les autres cas, l'événement dont découle le sinistre est considéré comme survenu au moment où l'**Assuré**, son adversaire ou un tiers a commencé ou est supposé avoir commencé à contrevenir à une obligation ou prescription légale ou contractuelle.

Le Prestataire intervient pour les sinistres consécutifs à un événement survenu pendant la période d'effet des garanties (sous réserve des délais d'attente) qui sont déclarés au plus tard 60 jours après le terme du contrat, sauf si la personne assurée établit qu'elle nous a avertis aussi rapidement que cela pouvait raisonnablement se faire, pour autant toutefois qu'elle n'ait pas eu connaissance de la situation donnant naissance au sinistre antérieurement à la souscription du contrat, ou qu'elle prouve qu'il lui était impossible d'avoir connaissance de ladite situation avant cette date.

#### 4.1.4.1. Définitions

##### 4.1.4.1.1. Année d'assurance

La période comprise entre :

- la date d'effet du contrat et la première échéance principale,
- deux échéances principales,
- la dernière échéance principale et la date de résiliation du contrat.

##### 4.1.4.1.2. Assuré

Par dérogation à l'article 1.3 des définitions communes, sont considérés comme **Assurés**, pour autant qu'ils soient domiciliés au Grand-Duché de Luxembourg et y résident habituellement :

- le **Preneur d'assurance** en qualité de personne physique ;
- le conjoint, ou partenaire cohabitant, du **Preneur d'assurance** ;
- les enfants du **Preneur d'assurance**, et ceux du son conjoint ou partenaire cohabitant, résidant sous le toit du **Preneur d'assurance** à l'adresse indiquée aux conditions particulières ;
- les enfants mineurs du **Preneur d'assurance**, et ceux de son conjoint ou partenaire cohabitant, même s'ils ne résident pas sous le toit du **Preneur d'assurance** ;
- les enfants majeurs célibataires du **Preneur d'assurance** âgés de moins de 26 ans et ceux de son conjoint ou partenaire cohabitant, lorsqu'ils ne résident pas sous le toit du **Preneur d'assurance** et poursuivent des études.

##### 4.1.4.1.3. Atteinte à l'e-réputation

L'atteinte à l'e-réputation désigne une atteinte portée à la vie privée et aux données à caractère personnel de l'**Assuré** sur les sites Internet, telles que la diffamation, la calomnie, l'injure ainsi que toute divulgation d'informations personnelles portant atteinte à la vie privée de l'**Assuré** au moyen, notamment, d'une photographie, d'un écrit, d'une vidéo, d'une déclaration publiée sur un blog, forum de discussion, réseau social, site web, ....

La calomnie et/ou la diffamation consiste en une allégation ou imputation d'un fait qui porte atteinte à l'honneur ou à la considération de la personne auquel le fait est imputé.

L'injure correspond à une expression outrageante, terme de mépris ou invective, se distinguant de la diffamation en ce qu'elle ne renferme l'imputation d'aucun fait.

L'atteinte à la vie privée et aux données à caractère personnel peut notamment porter sur les données sensibles (la vie sentimentale, la santé, l'origine ethnique, ...) ainsi que les droits de personnalité de l'**Assuré** (droits à l'image, ...).

##### 4.1.4.1.4. Consigne pénale

Dépôt d'une somme entre les mains du juge par un justiciable plaignant tendant à garantir le bien-fondé de sa plainte avec constitution de partie civile.

##### 4.1.4.1.5. Délai d'attente



Période débutant à la date de prise d'effet des garanties, durant laquelle aucune intervention du Prestataire n'est acquise.

**4.1.4.1.6.** Domicile

Lieu de résidence principale et habituelle de l'**Assuré**.

**4.1.4.1.7.** E-commerçant

Personnes physiques et personnes morales de droit privé (sociétés commerciales) qui posent des actes de commerce sur Internet et qui en font leur profession habituelle.

**4.1.4.1.8.** Internet

Système mondial d'interconnexion de réseaux informatiques utilisant un ensemble standardisé de protocoles de transfert de données et s'affranchissant des frontières étatiques. Ce réseau est accessible par des outils informatiques tels que des ordinateurs personnels, tablettes, téléphones mobiles, ... Il met à disposition des informations sur des supports que sont la messagerie électronique, la messagerie instantanée ou chat, les sites web, les blogs, les forums de discussion, les réseaux sociaux.

**4.1.4.1.9.** Objets connectés

Les objets connectés englobent tous les objets / équipements nativement connectés à internet (Smartphones, serveurs informatiques) mais aussi certains objets traditionnellement non communicants enrichis de cette fonction de communication (appareil photo, pèse-personne).

Grâce à Internet, un objet connecté transmet une information qu'il a captée ou analysée et / ou reçoit une information pour déclencher un processus.

L'internet des objets, appelé en anglais «Internet of Things», illustre la connexion des objets de notre quotidien à internet. Le lien créé entre ces deux mondes se fait via WiFi ou Bluetooth et par le biais de codes-barres ou d'étiquettes RFID (Radio Frequency IDentification) appliqués sur l'objet.

**4.1.4.1.10.** Propriété intellectuelle

Ensemble composé d'une part, des droits de propriété industrielle et d'autre part, des droits de propriété littéraire et artistique.

**4.1.4.1.11.** Seuil d'intervention

Montant minimum - en principal - d'un sinistre en deçà duquel aucune intervention du Prestataire n'est due.

**4.1.4.1.12.** Site de ventes aux enchères

Vente sur Internet mettant en prise plusieurs personnes qui font des offres pour acheter un objet.

**4.1.4.1.13.** Tiers

Toute personne autre que les **Assurés**.

**4.1.4.1.14.** Usurpation d'identité

L'usurpation d'identité désigne un usage non autorisé des éléments d'identification ou d'authentification de l'identité de l'**Assuré** par un tiers dans le but de réaliser une action frauduleuse entraînant un préjudice pour l'**Assuré**.

Les éléments d'identification sur lesquels porte la garantie sont les suivants :

- le nom ;
- l'adresse postale ou physique ;
- le numéro de téléphone ;
- la carte d'identité ;
- le passeport ;
- le permis de conduire ;
- la carte grise ou le numéro d'immatriculation d'un véhicule appartenant à l'**Assuré** ;
- le relevé d'identité bancaire ;
- le numéro de sécurité sociale ;
- le numéro de carte bancaire lorsqu'aucun débit n'a été effectué (en cas contraire, le litige se rattache à l'utilisation frauduleuse des moyens de paiement).

Les éléments d'authentification correspondent aux :

- identifiants ;
- logins, mots de passe ;
- adresses IP ;
- adresses e-mail ;
- numéros de carte bancaire (lorsqu'aucun débit n'a été effectué) ;
- empreintes digitales.

#### 4.1.4.1.15. Utilisation frauduleuse des moyens de paiement

Par utilisation frauduleuse des moyens de paiement, il faut entendre un usage non autorisé par un tiers, au détriment d'un **Assuré** :

- des chèques (à l'exception des chèques de voyages et des tickets restaurant),
- des cartes bancaires (achats et retraits d'espèces aux distributeurs de billets),
- de la monnaie électronique (toute valeur monétaire représentant une créance sur un émetteur qui est stockée sur un support électronique) de l'**Assuré**.

#### 4.1.4.1.16. Vie privée

Tous les actes et situations qui ne résultent pas de l'exercice d'une activité professionnelle, c'est-à-dire d'une activité exercée de manière habituelle dans un but lucratif.

#### 4.1.4.2. Appui juridique – E-protection : Objet de l'appui juridique : prévention et information juridique

Il s'agit d'un service de renseignements juridiques de première ligne par téléphone.

Les questions juridiques font l'objet d'une explication juridique sommaire et synthétique dans un langage accessible par tous et relative au droit Luxembourgeois.

La nature juridique des questions qui peuvent être soumises à l'appui juridique téléphonique est déterminée par l'étendue des garanties souscrites dans le cadre de la présente garantie en vigueur. Le numéro de téléphone de l'appui juridique téléphonique général est le **45 30 55**. Organisation de l'appui juridique: les divers services de l'appui juridique sont accessibles de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00 du lundi au vendredi à l'exception des jours fériés, au numéro de téléphone susmentionné.

#### 4.1.4.3. Protection juridique

Le Prestataire s'engage aux conditions telles que prévues ci-dessous, à fournir des services et à prendre en charge si nécessaire des frais afin de permettre à l'**Assuré** de faire valoir ses droits en tant que demandeur ou défendeur, soit dans une procédure judiciaire, administrative ou autre, soit en dehors de toute procédure.

##### 4.1.4.3.1. L'objet de la protection juridique

La présente protection juridique a pour vocation de protéger l'**Assuré** contre les risques liés à Internet dans le cadre de sa vie privée aux conditions telles que prévues ci-dessous.

La prise en charge est limitée à un sinistre par type de couverture «E-protection» par année d'assurance.

**4.1.4.3.2.** Couverture en cas d'usurpation d'identité

L'**Assuré** bénéficie des prestations mentionnées ci-après.

**4.1.4.3.2.1.** Défense amiable des intérêts juridiques

Le Prestataire s'engage en cas d'usurpation d'identité à aider l'**Assuré**, en cas de sinistre couvert, à faire valoir ses droits à l'amiable en lui fournissant des services et en prenant en charge les frais qui en résultent.

**4.1.4.3.2.2.** Défense judiciaire des intérêts

Le Prestataire s'engage, en cas d'usurpation d'identité en l'absence de solution amiable, à prendre en charge les frais qui résultent de la défense en justice des intérêts de l'**Assuré** dans les limites telles que prévues au paragraphe 4.1.4.4.9.

**4.1.4.3.2.3.** Indemnisation du préjudice subi

Sous réserve des conditions de garantie et des exclusions de garantie mentionnées ci-après et pour autant que l'intervention du Prestataire n'ait pas permis le règlement du sinistre dans un délai de 5 mois suivant la déclaration du sinistre, le Prestataire rembourse à l'**Assuré** en cas d'usurpation d'identité les frais suivants :

- transaction frauduleuse commise pour autant que l'**Assuré** en subisse un préjudice,
- perte de salaire en cas de prise de congés sans solde pour convocation de justice dans la limite de 5 jours,
- frais postaux,
- surconsommations téléphoniques rendues nécessaires pour limiter les dommages dans la limite de 30 EUR par mois,
- frais bancaires,
- frais de reconstitution de documents d'identité.

La prise en charge est limitée à un sinistre par année d'assurance et l'indemnisation du préjudice s'effectue dans la limite globale de 5.000 EUR maximum toutes taxes comprises (TTC) par année d'assurance tel que précisé au paragraphe 4.1.4.4.9.

Le Prestataire s'engage à verser à l'**Assuré** les sommes convenues dans un délai de 30 jours suivant son acceptation de l'offre.

**Pièces justificatives à fournir :**

L'**Assuré** doit fournir toutes les pièces justificatives de son dommage aux fins d'indemnisation et notamment :

- photocopies des relevés bancaires mentionnant la transaction frauduleuse commise à son insu ainsi que les frais y afférents en cas de solde débiteur,
- photocopies du bulletin de salaire duquel ont été déduits les congés sans solde pour convocation de justice,
- récépissé d'un dépôt de plainte,
- factures téléphoniques,
- courriers échangés avec le prestataire de service de paiement,
- courriers échangés avec l'administration.

Le Prestataire pourrait être amené à demander à l'**Assuré** des pièces complémentaires liées aux pièces justificatives à fournir reprises ci-dessus pour évaluer le montant de l'indemnité.

**4.1.4.3.3.** Couverture en cas d'utilisation frauduleuse des moyens de paiement

L'**Assuré** bénéficie des prestations mentionnées ci-après.

**4.1.4.3.3.1.** Défense amiable des intérêts juridiques

Le Prestataire s'engage en cas d'utilisation frauduleuse des moyens de paiement à aider l'**Assuré**, en cas de sinistre couvert, à faire valoir ses droits à l'amiable en lui fournissant des services et en prenant en charge les frais qui en résultent.

#### 4.1.4.3.3.2. Défense judiciaire des intérêts

Le Prestataire s'engage, en cas d'utilisation frauduleuse des moyens de paiement en l'absence de solution amiable, à prendre en charge les frais qui résultent de la défense en justice des intérêts de l'**Assuré** dans les limites telles que prévues au paragraphe 4.1.4.4.9.

#### 4.1.4.3.3.3. Indemnisation du préjudice subi

Cette indemnisation est applicable en cas de non intervention illégitime du prestataire de service de paiement dans un délai de 5 mois suivant la déclaration du sinistre et sous réserve des conditions et exclusions de garantie ci-après.

Le Prestataire rembourse à l'**Assuré** afin de clôturer le sinistre, en cas d'utilisation frauduleuse des moyens de paiement, les frais suivants :

- transaction frauduleuse commise à son détriment,
- perte de salaire en cas de prise de congés sans solde pour convocation de justice dans la limite de 5 jours,
- frais postaux,
- surconsommations téléphoniques rendues nécessaires pour limiter les dommages dans la limite de 30 EUR par mois,
- frais bancaires,
- frais de reconstitution des moyens de paiement.

La prise en charge est limitée à un sinistre par année d'assurance et l'indemnisation du préjudice s'effectue dans la limite globale de 5.000 EUR maximum toutes taxes comprises (TTC) par année d'assurance tel que précisé au paragraphe 4.1.4.4.9.

Le Prestataire s'engage à verser à l'**Assuré** les sommes convenues dans un délai de 30 jours suivant son acceptation de l'offre définitive d'indemnisation.

#### **Pièces justificatives à fournir :**

L'**Assuré** doit fournir toutes les pièces justificatives de son dommage aux fins d'indemnisation :

- photocopies des relevés bancaires mentionnant la transaction frauduleuse commise à son insu ainsi que les frais y afférents en cas de solde débiteur,
- photocopies du bulletin de salaire duquel ont été déduits les congés sans solde pour convocation de justice,
- récépissé d'un dépôt de plainte,
- factures téléphoniques,
- courriers échangés avec le prestataire de service de paiement,
- courriers échangés avec l'administration.

Le Prestataire pourrait être amenée à demander à l'**Assuré** des pièces complémentaires liées aux pièces justificatives à fournir reprises ci-dessus pour évaluer le paiement de l'indemnité.

#### 4.1.4.3.4. Couverture en cas d'atteinte à l'e-réputation

L'**Assuré** bénéficie des prestations mentionnées ci-après sous réserve des conditions cumulatives suivantes :

- l'atteinte à l'e-réputation doit être postérieure à la souscription du contrat,
- le litige doit opposer l'**Assuré** à une personne responsable de l'atteinte à l'e-réputation, à condition que l'action soit opportune et que le responsable soit localisé dans l'un des pays listé dans les présentes conditions (qu'il soit l'auteur de l'information préjudiciable, l'éditeur ou l'hébergeur du site sur lequel cette information a été publiée).

#### 4.1.4.3.4.1. Défense amiable des intérêts juridiques

Le Prestataire s'engage en cas d'atteinte à l'e-réputation à aider l'**Assuré**, en cas de sinistre couvert, à faire valoir ses droits à l'amiable en lui fournissant des services et en prenant en charge les frais qui en résultent.

#### 4.1.4.3.4.2. Défense judiciaire des intérêts

Le Prestataire s'engage en cas d'atteinte à l'e-réputation en l'absence de solution amiable, à prendre en charge les frais qui résultent de la défense en justice des intérêts de l'**Assuré** dans les limites telles que prévues au paragraphe 4.1.4.4.9.

#### 4.1.4.3.4.3. Prise en charge des frais de nettoyage ou d'un noyage des informations

En cas d'atteinte à son e-réputation, le Prestataire met en relation l'**Assuré** qui en fait la demande avec des sociétés spécialisées et dont elle prend en charge les frais et honoraires dans la limite de 5.000 EUR maximum TTC par année d'assurance (tel que précisé au paragraphe 4.1.4.4.9) pour les opérations de nettoyage et de noyage d'informations et sous réserves des conditions et exclusions de garantie.

Le prestataire ne donnera mandat à cette société qu'après avoir obtenu l'accord écrit de l'**Assuré** quant à cette intervention.

Si l'**Assuré** refuse l'intervention d'une société intervenant pour des opérations de nettoyage et de noyage d'informations, la garantie en cas d'atteinte à l'e-réputation ne peut être acquise.

Cette société aura pour mission, d'une part, de procéder à la suppression des liens désignés par l'**Assuré** et, d'autre part, de rechercher les copies de ceux-ci présents au jour de la déclaration, sous réserve des limitations techniques afférentes à Internet.

Dans l'hypothèse où la suppression des liens désignés par l'**Assuré** est impossible et à condition que l'**Assuré** ait déposé plainte, la société spécialisée dans l'e-réputation créera du contenu qui sera référencé dans les premières pages des principaux moteurs de recherches. Le résultat obtenu est subordonné à l'absence de modifications des algorithmes de recherche utilisés. L'objectif de ce nouveau contenu sera de faire reculer l'information préjudiciable dans les résultats des principaux moteurs de recherches.

L'obligation du Prestataire et la société spécialisée de procéder à la suppression ou au noyage des informations préjudiciables à l'**Assuré** constitue une obligation de moyens et non de résultat. Le Prestataire et la société spécialisée s'engagent donc à mettre en œuvre tous les moyens utiles à la bonne fin de l'opération sans garantir que le résultat escompté soit nécessairement atteint.

#### 4.1.4.3.5. Couverture en cas d'achat d'un bien mobilier corporel auprès d'un e-commerçant

La couverture est acquise en cas de sinistre relatif à l'achat d'un bien mobilier corporel auprès d'un e-commerçant.

Pour être garanti, ce bien doit revêtir les caractéristiques cumulatives suivantes :

- être transportable,
- être acheté sur Internet,
- être neuf,
- être d'une valeur comprise entre 150 EUR et 5.000 EUR TTC,
- être acquis auprès d'un professionnel domicilié au Luxembourg, en Belgique, en France, en Allemagne ou aux Pays-Bas,
- la livraison doit être effectuée par la poste avec accusé de réception ou par un transporteur privé,
- être livré à Luxembourg au domicile privé de l'**Assuré**.

De surcroît, ce bien doit présenter les caractéristiques alternatives suivantes :

- soit être livré cassé,
- soit être livré incomplet,
- soit être livré défectueux ou non conforme au bien mobilier corporel effectivement acheté,
- soit ne pas correspondre à la référence constructeur ou distributeur indiquée sur le bon de commande,

- soit ne pas être livré après les 5 jours calendaires qui suivent l'expiration du délai de livraison indiqué par le site marchand sur la confirmation de commande.

Le sinistre opposant l'**Assuré** au transporteur du bien mobilier corporel est également garanti. L'**Assuré** bénéficie des prestations mentionnées ci-après.

#### 4.1.4.3.5.1. Défense amiable des intérêts juridiques

Le Prestataire s'engage en cas d'achat d'un bien mobilier corporel auprès d'un e-commerçant à aider l'**Assuré**, en cas de sinistre couvert, à faire valoir ses droits à l'amiable en lui fournissant des services et en prenant en charge les frais qui en résultent.

Pour ce faire le Prestataire analyse les aspects juridiques de la situation litigieuse de l'**Assuré**, lui délivre un conseil personnalisé en vue de sa résolution et détermine la meilleure conduite à adopter pour défendre ses intérêts.

A condition que l'action soit opportune et sans garantir la défense des droits de l'**Assuré** au judiciaire ainsi que la prise en charge de frais, le Prestataire inter vient directement auprès de la partie adverse pour lui exposer son analyse du sinistre et lui rappeler ses obligations légales ou contractuelles et ce, en concertation avec l'**Assuré**.

#### 4.1.4.3.5.2. Indemnisation du préjudice subi

A condition que l'e-commerçant ne donne pas de suite favorable à la demande du Prestataire dans un délai de trois mois suivant la déclaration du sinistre afin de clôturer le sinistre et sous réserve des conditions et exclusions de garantie, le Prestataire rembourse à l'**Assuré** le montant correspondant au prix d'achat TTC du bien litigieux si ce bien :

- n'a pas été remboursé par l'e-commerçant ainsi que les frais d'expédition du bien litigieux s'il a dû être renvoyé au Prestataire,
- n'est pas pris en charge par une société garantissant la sécurité de la transaction,
- n'est pas livré,
- est livré défectueux ou cassé ou incomplet ou non conforme à l'objet acheté ou ne correspond pas à la référence constructeur ou distributeur indiquée sur le bon de commande.

La prise en charge est limitée à un sinistre par année d'assurance et l'indemnisation du préjudice s'effectue dans la limite globale de 5.000 € maximum toutes taxes comprises (TTC) par année d'assurance tel que précisé au paragraphe 4.1.4.4.9.

Si l'e-commerçant accepte le retour du bien mobilier corporel, pour ensuite expédier un bien de remplacement ou effectuer un remboursement auprès de l'**Assuré**, la garantie couvre les frais de réexpédition du bien mobilier corporel à l'e-commerçant à condition que ces frais ne soient pas pris en charge par celui-ci.

Si l'e-commerçant accepte le retour du bien mobilier corporel mais n'expédie pas de bien de remplacement ou n'effectue pas de remboursement auprès de l'**Assuré**, la garantie couvre les frais de réexpédition et le remboursement du prix d'achat du bien mobilier corporel.

Si l'e-commerçant n'accepte pas le retour du bien garanti, la garantie couvre les frais d'expédition du bien mobilier envoyé au Prestataire et le remboursement du prix d'achat.

Si les biens mobiliers détériorés font partie d'un ensemble et s'avèrent à la fois inutilisables séparément et irremplaçables, l'indemnité est versée à concurrence du prix d'achat de l'ensemble au complet.

#### **Pièces justificatives à fournir :**

L'**Assuré** doit fournir les pièces justificatives de son dommage aux fins d'indemnisation :

- l'impression du justificatif de la commande (mail), toute confirmation d'acceptation de sa commande en provenance du e-commerçant,
- la copie du relevé de son compte ou de l'avis de prélèvement attestant le (s) montant (s),
- en cas d'envoi postal, le reçu dont l'**Assuré** est en possession,
- en cas de renvoi du bien mobilier chez le commerçant, le justificatif de ses frais d'expédition avec accusé de réception.

Le Prestataire pourrait être amené à demander à l'**Assuré** des pièces complémentaires liées aux pièces justificatives à fournir reprises ci-dessus pour évaluer le paiement de l'indemnité.

#### 4.1.4.3.6. Couverture en cas d'achat d'un service auprès d'un e-commerçant

La couverture est acquise en cas de sinistre relatif à l'achat d'un service auprès d'un e-commerçant. Pour être garanti, ce service doit revêtir les caractéristiques cumulatives suivantes :

- être acheté sur Internet,
- être acquis auprès d'un professionnel domicilié au Luxembourg, en Belgique, en France, en Allemagne ou aux Pays-Bas.

De surcroît, ce service doit présenter les caractéristiques alternatives suivantes :

- mauvaise exécution,
- non-exécution.

##### 4.1.4.3.6.1. Défense amiable des intérêts juridiques

Le Prestataire s'engage en cas de sinistre relatif à l'achat d'un service auprès d'un e-commerçant à aider l'**Assuré**, en cas de sinistre couvert, à faire valoir ses droits à l'amiable en lui fournissant des services.

##### 4.1.4.3.6.2. Défense judiciaire des intérêts

Le Prestataire s'engage en cas de sinistre relatif à l'achat d'un service auprès d'un e-commerçant en l'absence de solution amiable, à prendre en charge les frais qui résultent de la défense en justice des intérêts de l'**Assuré** dans les limites telles que prévues au paragraphe 4.1.4.4.9.

#### 4.1.4.3.7. Couverture objet connecté

La garantie est acquise en cas de sinistre relatif à la défaillance qu'un objet connecté peut entraîner dans le cadre d'un sinistre relatif à l'usurpation d'identité, d'un sinistre relatif à l'utilisation frauduleuse des moyens de paiement, d'un sinistre relatif à l'atteinte à l'e-réputation, d'un sinistre relatif à l'achat d'un bien mobilier corporel auprès d'un e-commerçant ou d'un sinistre relatif à l'achat d'un service auprès d'un e-commerçant.

L'**Assuré** bénéficie des prestations mentionnées ci-après.

##### 4.1.4.3.7.1. Défense amiable des intérêts juridiques

Le Prestataire s'engage en cas de sinistre relatif à la défaillance d'un objet connecté à aider l'**Assuré**, en cas de sinistre couvert, à faire valoir ses droits à l'amiable en lui fournissant des services.

##### 4.1.4.3.7.2. Défense judiciaire des intérêts

Le Prestataire s'engage, en cas de sinistre relatif à la défaillance d'un objet connecté en l'absence de solution amiable, à prendre en charge les frais qui résultent de la défense en justice des intérêts de l'**Assuré** dans les limites telles que prévues au paragraphe 4.1.4.4.9.

Exclusions générales

**Le Prestataire ne prend pas en charge les sinistres résultants :**

- de litiges liés à la propriété intellectuelle ou autres droits similaires (marques, copyright, droit d'auteur, etc...);
- de litiges liés à des questions douanières ou fiscales ;
- de la participation à l'administration ou à la gestion d'une association ou d'une société civile ou commerciale ;



- d'un aménagement de délais de paiement n'impliquant pas de la part de l'Assuré une contestation sur le fond ;
- d'une activité rémunérée ou professionnelle ;
- d'une activité politique ou syndicale, d'un mandat électif ;
- de la complicité de l'Assuré à savoir coopérer directement ou prêter pour l'exécution une aide telle que, sans son assistance l'événement dont découle le sinistre n'aurait pu avoir lieu ou donner des instructions ou procurer des instruments, ou tout autre moyen qui a servi à accomplir l'événement dont découle le sinistre sachant qu'ils devaient y servir ;
- de la révision constitutionnelle d'une loi ;
- d'une faute lourde :
  - ne pas avoir pris toutes les mesures raisonnables afin de préserver la sécurité de la carte de crédit ou de débit et de ses dispositifs de sécurité personnalisés, comme par exemple : donner la possibilité à un tiers (y compris le (la) conjoint(e), un membre de la famille et des amis) de prendre connaissance du code secret et/ou d'utiliser la carte de crédit ou de débit ; indiquer son code secret sur un support de quelle que forme qu'il soit ;
  - ne pas notifier immédiatement à sa banque, dès que l'Assuré a connaissance de la perte, du vol ou de l'usage abusif de sa carte de crédit ou de débit, ou de toute utilisation non autorisée de sa carte de crédit ou de débit ;
  - ne pas utiliser la carte de crédit ou de débit conformément aux conditions contractuelles d'utilisation de ladite carte de crédit ;
  - ne pas avoir un anti-virus actif et mis à jour sur l'ordinateur :
    - pour autant que la non présence de l'anti-virus soit la seule raison pour laquelle le sinistre n'a pu être évité ;
    - pour autant qu'il existe des anti-virus dans l'environnement de l'ordinateur ;
  - pour les infractions qualifiées d'intentionnelles ainsi que leurs conséquences. Néanmoins la garantie est acquise lorsque la décision (acquiescement de l'Assuré ou ordonnance de la chambre du conseil ou des mises en accusation prononçant le non-lieu) est coulée en force de chose jugée. Pour l'appréciation de la garantie, il est expressément fait référence au réquisitoire du Parquet ou à la citation ;
- pour les crimes ou les crimes correctionnalisés ainsi que leurs conséquences.

**Sont également exclus :**

- les sinistres relatifs aux droits de tiers que l'Assuré ferait valoir en son propre nom ;
- les sinistres qui portent sur des droits qui lui ont été cédés après la survenance du sinistre ;
- les sinistres relatifs à des actions collectives émanant d'un groupe de minimum 10 personnes, visant à faire cesser une nuisance commune liée à un même fait générateur et à réparer le dommage qui en découle ;
- les sinistres relatifs à la qualité de caution, d'aval et de reprise de dettes ou encore de mandats qu'a reçus l'Assuré ;
- les indemnités de quelques sortes et de quelques natures juridiques qui devraient être payées par un Assuré à un tiers.

**4.1.4.3.8.** Exclusions spécifiques aux garanties « usurpation d'identité », « utilisation frauduleuse des moyens de paiement », « atteinte à l'e-réputation » et « objet connecté ».

**Le Prestataire ne prend pas en charge les sinistres résultant d'une usurpation d'identité ou d'une utilisation frauduleuse des moyens de paiement ou d'une atteinte à l'e-réputation par une personne assurée au titre des présentes garanties.**



#### 4.1.4.3.9. Exclusions spécifiques aux garanties « atteinte à l'e-réputation » et « objet connecté ».

Le Prestataire ne prend pas en charge les sinistres portant sur :

- une e-réputation que l'Assuré s'est lui-même constituée au travers des réseaux sociaux, commentaires sur les sites Internet ou encore utilisation de son courrier électronique ;
- une diffusion volontaire d'informations de données personnelles de la part de l'Assuré ou une autorisation d'informations de données personnelles que l'Assuré aurait accordé ;
- une atteinte à l'e-réputation effectuée sur un support de communication autre qu'un blog, forum de discussion, réseau social, site web ;
- les conséquences d'une atteinte à l'e-réputation c'est-à-dire toute action qui serait engagée dans le but d'obtenir la réparation d'un préjudice ne découlant pas de l'atteinte elle-même mais des conséquences directes ou indirectes y afférentes ;
- une atteinte à l'e-réputation par une société de presse ou un journaliste.

#### 4.1.4.3.10. Exclusions spécifiques aux garanties « achat d'un bien mobilier corporel auprès d'un e-commerçant » et « objet connecté ».

Le Prestataire ne prend pas en charge les sinistres résultant de l'achat :

- d'animaux et de végétaux ;
- de bijoux, d'orfèvrerie, de pierres précieuses, de peintures, de sculptures, de tapis, d'espèces, de lingots, de collections de timbres, de collections de pièces de monnaie, de collections de billets, d'effets de commerce, de valeurs mobilières, d'actions, d'obligations, de coupons, de titres et papiers de créance ou de propriété, de bons de caisse, de timbres postes et fiscaux, de titres de transport, de titres d'accès à des activités de loisirs ;
- de biens mobiliers immatériels ayant valeur d'argent (tels que les effets de commerce, espèces, valeurs mobilières, actions, obligations, coupons, titres et papiers, tout autre titre de créance ou de propriété, bons de caisse, timbres-poste et fiscaux, titres de transport, titres d'accès à des activités de loisirs) ;
- de biens et denrées périssables ;
- de médicaments au sens du droit luxembourgeois ;
- d'armes de toutes catégories au sens du droit luxembourgeois ;
- de véhicules terrestres à moteur ;
- de données numériques à visualiser ou à télécharger en ligne ;
- de biens à usage industriel, de biens achetés pour être revendus comme marchandises ;
- de biens non livrés en raison d'une grève du service postal ou du transporteur, d'un lock-out ou d'un sabotage ;
- de biens dont le commerce est illicite au sens du droit luxembourgeois ;
- d'un bien mobilier auprès d'un e-commerçant non identifié ou faisant l'objet d'une procédure de règlement collectif de dettes, liquidation judiciaire, d'une procédure de réorganisation judiciaire, d'une mise sous curatelle ou faillite ou qui se trouve en état de cessation des paiements.

#### 4.1.4.3.11. Exclusions spécifiques aux garanties « achat d'un bien mobilier corporel auprès d'un e-commerçant », « achat d'un service auprès d'un e-commerçant » et « objet connecté ».

Le Prestataire ne prend pas en charge les sinistres portant sur l'achat d'un bien ou d'un service :

- sur un site de vente aux enchères, non acheté sur internet,

- interdit par les lois et réglementations luxembourgeoises en vigueur,
- à caractère violent, pornographique, discriminatoire ou portant atteinte à la dignité humaine,
- dont le prix d'achat est contesté,
- dont le commerce est illicite au sens du droit luxembourgeois.

#### 4.1.4.4. Dispositions communes

##### 4.1.4.4.1. Les conditions de garantie

Pour que le sinistre soit garanti, les conditions suivantes doivent être remplies :

- le sinistre doit relever de la vie privée de l'**Assuré** ;
- le fait générateur du sinistre ne doit pas être connu de l'**Assuré** à la date de prise d'effet de la présente garantie ;
- l'**Assuré** doit déclarer son sinistre à la **Compagnie** ;
- l'**Assuré** doit recueillir l'accord préalable du Prestataire avant de saisir une juridiction, d'engager une nouvelle étape de la procédure ou d'exercer une voie de recours afin que le Prestataire puisse analyser les informations transmises et lui faire part de son avis sur l'opportunité des suites à donner au sinistre ;
- l'**Assuré** doit avoir contracté et maintenu en vigueur les assurances légales obligatoires lui incombant
- l'**Assuré** ne doit faire aucune déclaration inexacte sur les faits, les événements ou la situation qui sont à l'origine du sinistre ou plus généralement sur tous les éléments pouvant servir à la résolution du sinistre. À défaut, l'**Assuré** sera entièrement déchu de tout droit à garantie pour le sinistre considéré ;
- l'**Assuré** s'engage à transmettre au Prestataire tout document que ce dernier serait amené à lui demander, à lui faire connaître les éventuels autres assureurs pouvant intervenir dans la gestion du sinistre et dans son indemnisation et à déclarer au Prestataire toute somme perçue ou à percevoir au titre du sinistre. À défaut, sauf cas fortuit ou cas de force majeure, le Prestataire pourra mettre à la charge de l'**Assuré** une indemnité proportionnelle au préjudice qui peut en résulter pour lui.

##### 4.1.4.4.2. Obligations du Prestataire en cas de sinistre

A partir du moment où les garanties sont acquises et dans les limites de celles-ci, le Prestataire s'engage à :

- gérer au mieux des intérêts de l'**Assuré** ;
- informer l'**Assuré** de l'évolution de son dossier.

##### 4.1.4.4.3. Obligations du **Preneur d'assurance** en cas de sinistre

En cas d'inobservation de ces obligations, le Prestataire réduit ou supprime les indemnités et/ ou interventions dues ou réclame au **Preneur d'assurance** le remboursement des indemnités et/ou frais payés afférents au sinistre.

En cas de sinistre, le **Preneur d'assurance** ou, le cas échéant, l'**Assuré**, s'engagent à :

- renseigner le Prestataire de manière précise sur les circonstances, l'étendue du dommage, l'identité des témoins et des victimes dans les 8 jours de la survenance du sinistre au plus tard ;
- transmettre sans délai au Prestataire et l'autoriser à se procurer tous les documents utiles et tous les renseignements nécessaires à la bonne gestion du dossier; à cet effet, le **Preneur d'Assurance** veillera à rassembler dès la survenance du sinistre toutes les pièces justificatives du dommage ;
- accueillir le délégué ou l'expert du Prestataire et faciliter leurs constatations ;

- transmettre au Prestataire toutes citations, assignations, tous actes judiciaires ou extrajudiciaires dans les 48 heures de leur remise ou signification ;
- se présenter personnellement aux audiences pour lesquelles la présence du **Preneur d'Assurance** ou celle de l'**Assuré** est obligatoire ;
- prendre toutes les mesures utiles en vue de réduire les conséquences du sinistre.

#### 4.1.4.4.4. Libre choix de l'avocat ou de l'expert

Le Prestataire se réserve la faculté d'effectuer toute démarche en vue de mettre fin au sinistre à l'amiable.

Le Prestataire informe l'**Assuré** de l'opportunité d'entamer ou de prendre part à l'exercice d'une procédure judiciaire ou administrative.

En cas de procédure judiciaire ou administrative, l'**Assuré** a le libre choix de l'avocat, de l'expert ou de toute autre personne ayant les qualifications requises pour défendre, représenter ou servir ses intérêts.

Le Prestataire est à la disposition de l'**Assuré** pour le conseiller dans ce choix.

#### 4.1.4.4.5. Conflit d'intérêts

Chaque fois que surgit un conflit d'intérêts entre l'**Assuré** et le Prestataire, celui-ci a la liberté de choisir, pour la défense de ses intérêts, un avocat ou toute autre personne ayant les qualifications requises. L'**Assuré** a également la possibilité de recourir à la procédure arbitrale telle que décrite par les articles 1003 et suivants du Code de procédure civile.

#### 4.1.4.4.6. Arbitrage

En cas de conflit d'intérêts entre le prestataire et l'**Assuré** ou de désaccord quant au règlement du litige, le différend est soumis sans préjudice du point 4.1.4.4.5, à deux arbitres désignés, l'un par le Prestataire, l'autre par l'**Assuré**. A défaut d'entente entre eux, ils sont départagés par un troisième arbitre désigné par eux. Faute pour l'une des parties de nommer son propre arbitre, ou faute pour les deux arbitres de s'entendre sur le choix du troisième, la nomination en sera faite par ordonnance du Président du tribunal d'arrondissement du domicile de l'**Assuré**, statuant au référé.

Leur décision est définitive et sans appel.

Chaque partie supporte les honoraires de son arbitre et la moitié de ceux du tiers arbitre.

Si, avant tout arbitrage ou contrairement à l'avis des arbitres, l'**Assuré** exerce une action judiciaire et obtient une solution plus favorable par rapport à l'avis du Prestataire ou des arbitres, le Prestataire l'indemnise des frais d'honoraires exposés pour l'exercice de cette action.

#### 4.1.4.4.7. Les limitations de garantie

Quel que soit le domaine de garantie, les prestations d'aide à la résolution des sinistres sont délivrées dans la limite d'un sinistre par année d'assurance et dans les limites indiquées au paragraphe 4.1.4.4.9.

Le Prestataire prend en charge, sous réserve des dispositions spécifiquement énumérées et détaillées en dehors des dispositions communes et en fonction des prestations fournies en vue de la solution du sinistre garanti, les frais afférents au dit sinistre, à savoir :

- les frais de constitution et de traitement du dossier par le Prestataire ;
- les frais d'expertise en ce compris la TVA qui ne fait pas l'objet d'une récupération par l'**Assuré** en vertu de son assujettissement ;
- les frais de justice de l'adversaire si l'**Assuré** est judiciairement tenu de les rembourser ;
- les frais de procédure judiciaire et extrajudiciaire à charge de l'**Assuré** en ce compris les frais de justice relatifs aux instances pénales ;
- les frais et honoraires d'huissiers en ce compris la TVA qui ne fait pas l'objet d'une récupération par l'**Assuré** en vertu de son assujettissement ;
- les frais et honoraires d'un seul avocat en ce compris la TVA qui ne fait pas l'objet d'une récupération par l'**Assuré** en vertu de son assujettissement, la garantie n'étant pas acquise en cas de changement d'avocat excepté lorsque la personne assurée se voit obligée, pour

des raisons indépendantes de sa volonté, de prendre un autre avocat à l'exception des frais et honoraires à rembourser à la partie qui aurait été engagée si l'affaire avait été traitée par un seul avocat.

Lorsque l'état de frais et honoraires de l'avocat est anormalement élevé, la personne assurée s'engage à solliciter, aux frais du Prestataire, de l'autorité ou de la juridiction compétente qu'elle statue sur cet état.

A défaut, le Prestataire se réserve le droit de limiter son intervention, dans la mesure du préjudice subi.

- les frais de déplacement et de séjour raisonnablement exposés par l'**Assuré** lorsque sa comparution personnelle devant un tribunal étranger est légalement requise ou ordonnée par décision judiciaire ;
- les frais pris en charge par le Prestataire de copie des procès-verbaux de police.

**Le Prestataire ne prend pas en charge, sous réserve des dispositions spécifiquement énumérées et détaillées en dehors des dispositions communes :**

- les frais et honoraires engagés par l'**Assuré** avant la déclaration de sinistre ou ultérieurement sans avertir le Prestataire ;
- les pénalités, amendes, décimes additionnels, transactions avec le Ministère Public ;
- les frais et honoraires des enquêteurs de droit privé (détectives privés) ;
- les consignations pénales ;
- les frais et honoraires liés à une question de constitutionnalité ;
- les sinistres dont l'enjeu en principal ne dépasse pas 150 EUR ;
- les frais et honoraires liés à une procédure en cassation, si l'enjeu en principal est inférieur à 1.240 EUR.

#### 4.1.4.4.8. Délais d'attente

Pour tous les sinistres, le délai d'attente est d'un (1) mois à partir de la prise d'effet du contrat ; en tout état de cause il doit être établi que l'**Assuré** n'avait pas connaissance du litige ou n'aurait pu en avoir connaissance au moment de la souscription de la garantie «E-protection».

#### 4.1.4.4.9. Montant de la garantie

Lorsque plusieurs personnes assurées sont impliquées dans un sinistre, le **Preneur d'assurance** détermine les priorités à accorder dans l'épuisement du montant de la garantie.

Lorsqu'un **Assuré** autre que le **Preneur d'assurance** veut faire valoir des droits contre un autre **Assuré**, la garantie n'est pas acquise.

La prise en charge se limite à un sinistre par nature de garantie et par année d'assurance. Indépendamment des frais de ses propres services exposés pour gérer à l'amiable (défense amiable) le sinistre, le Prestataire prend en charge jusqu'à concurrence des montants indiqués ci-dessous.

<b>Défense des Intérêts de l'Assuré (*) (**)</b>			
Expertises diverses (défense amiable et judiciaire)	2.500 €		
1 <sup>er</sup> instance (défense judiciaire)	5.750 €	par sinistre et par année d'assurance	Groupe I
Appel (défense judiciaire)	5.750 €		
Cassation (défense judiciaire)	5.750 €		
<b>Mise en relation en cas d'attente à l'e-réputation</b>	5.000 € de prise en charge des frais de nettoyage ou de nettoyage des informations	par sinistre et par année d'assurance	

<b>Indemnisation du préjudice subi en cas d'usurpation d'identité</b>	5.000 € ***	par sinistre et par année d'assurance	Groupe II
<b>Indemnisation du préjudice subi en cas d'utilisation frauduleuse des moyens de paiement</b>	5.000 € ***	par sinistre et par année d'assurance	
<b>Indemnisation du préjudice subi en cas d'achat d'un bien mobilier corporel auprès d'un e-commerçant</b>	5.000 €	par sinistre et par année d'assurance	

(\*) Hors achat d'un bien mobilier corporel auprès d'un e-commerçant

(\*\*) En ce compris en cas d'achat d'un service auprès d'un e-commerçant

(\*\*\*) Surconsommations téléphoniques rendues nécessaires pour limiter les dommages dans la limite de 30 € par mois.

#### 4.1.4.4.10. Principe de répartition

Dans l'éventualité où un sinistre relève de plusieurs garanties au sein d'un même groupe (I ou II), seul le montant de la prestation assurée par groupe la plus élevée sera d'application ; dans l'éventualité où plusieurs montants de prestation sont identiques, seul un des montants des prestations assurées sera disponible dans le cadre du sinistre couvert.

#### 4.1.4.4.11. Subrogation

Le Prestataire est subrogé dans les droits de l'**Assuré** à la récupération des sommes qu'il a prises en charge, et notamment une éventuelle indemnité de procédure ainsi que les frais et dépens.

#### 4.1.4.5. Etendue territoriale

L'assurance sort ses effets :

- dans le monde entier pour la garantie en cas d'atteinte à l'e-réputation pour autant que l'entité sur laquelle se trouve l'information ait un siège ou une succursale dans l'Union européenne en ce compris la Suisse, Monaco, Andorre, Saint-Marin, le Vatican, le Liechtenstein, le Royaume-Uni et la Norvège pour autant que la défense des intérêts juridiques de l'**Assuré** puisse y être assumée et pour autant que l'**Assuré** soit domicilié au Luxembourg et y réside habituellement ;
- dans un pays membre de l'Union européenne, en ce compris la Suisse, Monaco, Andorre, Saint-Marin, le Vatican, le Liechtenstein, le Royaume-Uni et la Norvège pour la garantie en cas d'usurpation d'identité et la garantie en cas d'utilisation frauduleuse des moyens de paiement pour autant que la défense des intérêts juridiques de l'**Assuré** puisse y être assumée et pour autant que l'**Assuré** soit domicilié au Luxembourg et y réside habituellement ;
- au Luxembourg, en Belgique, en France, en Allemagne et aux Pays-Bas pour la garantie en cas d'achat d'un bien **mobilier** corporel auprès d'un e-commerçant et la garantie en cas d'achat d'un service auprès d'un e-commerçant pour autant que la défense des intérêts juridiques de l'**Assuré** puisse y être assumée et pour autant que l'**Assuré** soit domicilié au Luxembourg et y réside habituellement.

## 4.2. Option “Voyage”

### 4.2.1. Annulation

Les présentes conditions spéciales sont applicables si les conditions particulières mentionnent que la garantie “ annulation” est souscrite.

#### 4.2.1.1. Objet de la garantie

La **Compagnie** garantit le remboursement :

- des frais d'annulation contractuellement dus lorsque le **voyage** est annulé avant le départ ou lorsque la location est annulée avant l'entrée en jouissance des locaux ;
- des prestations non perçues (à l'exception des frais de transport) en cas d'interruption prématurée du voyage ;
- du prix du loyer correspondant à la période de non-jouissance des locaux loués ;
- les frais supplémentaires du voyage de retour et des frais supplémentaires d'hébergement lorsque l'**Assuré** se trouve dans l'impossibilité d'effectuer le retour à la date et par le moyen initialement prévus.

Les remboursements sont limités au prix du **voyage** ou de la location mentionnée sur les documents confirmant le **voyage**.

En ce qui concerne les frais supplémentaires de retour du **voyage**, sauf contre-indication médicale, les titres de transport garantis sont des billets de chemin de fer 1er classe ou d'avion classe économique. Si la distance à parcourir est inférieure à 1.000 km, des billets de chemin de fer 1er classe sont délivrés.

La prise en charge totale de ces frais se fait à concurrence de 15.000 EUR maximum par sinistre et par année d'assurance.

#### 4.2.1.2. Evénements couverts

La garantie est d'application :

##### 4.2.1.2.1. dans le cas d'une maladie grave, d'un accident corporel grave ou du décès :

- de l'**Assuré** et/ou :
  - de son conjoint ou sa conjointe de droit ou de fait,
  - de ses ascendants,
  - de ses descendants,
  - de ses beaux-parents
  - de ses frères et sœurs,
  - de ses beaux-frères et belles-sœurs
  - de ses gendres et brus
- d'une personne désignée nominativement sur le formulaire de voyage et accompagnant l'**Assuré** pour le voyage ;
- de la personne prenant les activités professionnelles de l'**Assuré** durant le **voyage**, s'il s'agit d'une seule personne, à condition que l'**Assuré** puisse fournir une attestation de l'employeur ainsi qu'un certificat médical, ou le cas échéant, un certificat de décès ;
- de la personne ayant, durant la période du voyage, la charge des enfants mineurs de l'**Assuré**.

Par maladie grave, on entend : une altération de la santé constatée par une autorité médicale notoirement compétente interdisant de quitter la chambre (sortie non autorisée) et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre.

Par accident grave, on entend : une atteinte corporelle non intentionnelle de la part de la victime provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure et lui interdisant tous déplacements par ses propres moyens.

La **Compagnie** garantit l'**Assuré** seulement contre les conséquences des maladies et accidents survenus après la date de l'inscription au **voyage**.

Les rechutes de maladies préexistantes sont également couvertes à condition que ces rechutes n'aient pas fait l'objet d'une constatation médicale dans le mois précédant la souscription de la présente garantie.

**4.2.1.2.2.** lorsque le transport public avec lequel l'**Assuré** se rend à son point de départ (aéroport, gare) a du retard ou est annulé suite à des grèves sauvages.

**4.2.1.2.3.** lorsque l'**Assuré** est victime d'un accident de la circulation ou d'un cas de force majeure survenu sur le trajet emprunté par l'**Assuré** pour se rendre au point de départ (aéroport, gare).

Par accident, on entend : un accident corporel ou un accident matériel faisant l'objet d'une déclaration de sinistre auprès d'un assureur et empêchant le véhicule de rouler dans des conditions de sécurité normale.

**Toutefois, les embarras de circulation ainsi que tout événement à l'origine de l'immobilisation survenus moins d'une heure avant l'heure d'embarquement prévue ne sont pas pris en compte par cette garantie.**

**4.2.1.2.4.** en cas de licenciement économique de l'**Assuré** ou d'un des membres de sa famille vivant sous son toit, assuré par ce contrat et mentionné sur le même document de voyage / confirmation, à condition que cette situation n'ait pas été connue au moment de la souscription de cette garantie ;

**4.2.1.2.5.** lorsque l'**Assuré** est convoqué pour une greffe d'organe ;

**4.2.1.2.6.** lorsque l'**Assuré** est convoqué pour l'adoption d'un enfant ;

**4.2.1.2.7.** lorsque, pour des raisons médicales, l'**Assuré** ne peut subir les vaccinations nécessaires pour le voyage et que ces vaccinations sont exigées par les autorités locales du lieu de destination ;

**4.2.1.2.8.** en cas de **vol** des papiers d'identité ou du visa de l'**Assuré** dans les 48 heures précédant le départ et attesté par une déclaration auprès des autorités compétentes ;

**4.2.1.2.9.** en cas de divorce, pour autant que la procédure ait été introduite devant les tribunaux après la réservation du **voyage** et sur présentation d'un document officiel ;

**4.2.1.2.10.** en cas de séparation de droit ou de fait, pour autant que l'un des conjoints ait changé de domicile après la réservation du **voyage** et sur présentation d'un document officiel ;

**4.2.1.2.11.** lorsque la personne chez qui l'**Assuré** va loger à l'étranger ne peut l'accueillir suite à une maladie grave ou un accident grave tels que définis au point 4.2.1.2.1, ou parce qu'elle est décédée ou qu'un des membres de sa famille (jusqu'au 1er degré) est décédé.

**4.2.1.2.12.** en cas de **dégâts matériels** accidentels graves, non réalisés au moment de l'inscription au **voyage** et occasionnés à la résidence principale de l'**Assuré**, à sa résidence secondaire, ou à ses locaux professionnels, à condition que la présence de l'**Assuré** suite à ces dégâts soit impérativement requise.



**4.2.1.2.13.** en cas de complications ou troubles de la grossesse de l'**Assurée** ou d'un membre de sa famille jusqu'au 2ème degré, y compris l'accouchement prématuré avant la 33ème semaine de grossesse ;

**4.2.1.2.14.** en cas de grossesse de l'**Assurée** pour autant que le **voyage** était prévu pendant les 3 derniers mois de la grossesse et que cette dernière n'était pas connue au moment de la réservation du **voyage** ou de la location.

4.2.1.3. Etendue territoriale

La garantie ainsi définie s'exerce quelle que soit la destination du **voyage**.

4.2.1.4. Exclusions

**Sont exclus de la garantie :**

**4.2.1.4.1.** les voyages à caractère professionnel ;

**4.2.1.4.2.** les voyages réservés par l'Assuré avant la date de souscription de la garantie et dont la date de départ est prévue moins d'un mois après sa date de prise d'effet ;

**4.2.1.4.3.** l'usage abusif de l'alcool (ivresse, alcoolisme), de médicaments, de drogues ou de stupéfiants ;

**4.2.1.4.4.** les maladies psychotiques, mentales ou nerveuses qui n'entraînent pas d'hospitalisation de plus de 7 jours ;

**4.2.1.4.5.** les actes intentionnels ;

**4.2.1.4.6.** les accidents et troubles résultant de participation à des paris, crimes, rixes (sauf cas de légitime défense) ;

**4.2.1.4.7.** les accidents et troubles résultant de participation, à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, à tout sport ou compétition ainsi qu'aux entraînements préparatoires ;

**4.2.1.4.8.** les accidents résultant de la pratique en tant qu'amateur et n'importe quel niveau, des sports suivants : sports mécaniques (auto, moto, tout véhicule motorisé), sports aériens, alpinisme, sports de glisse donnant lieu à un classement international, national ou régional, skeleton, sports de combat, spéléologie.

**4.2.1.4.9.** les épidémies, la pollution du milieu naturel et les catastrophes naturelles ;

**4.2.1.4.10.** les grèves, les guerres et les guerres civiles, les émeutes, les mouvements populaires, les actes de terrorisme ;

**4.2.1.4.11.** tout effet de rayonnement radioactif ainsi que l'inobservation consciente d'interdictions officielles ;

**4.2.1.4.12.** les annulations et modifications consécutives à une interruption volontaire de grossesse ;

**4.2.1.4.13.** les annulations et modifications consécutives au fait que l'Assuré ne peut pas voyager ou choisit de ne pas le faire parce que le ministère des Affaires étrangères (ou tout organisme gouvernemental équivalent dans un autre pays) déconseille de voyager en raison d'une pandémie.

4.2.1.5. Obligations en cas de sinistre

Si l'**Assuré** ne peut partir en voyage et doit l'annuler, il doit :

- contacter s'il y a lieu son agence de voyage, son organisateur de voyage ou de séjour le plus rapidement possible ;
- prendre toutes les mesures nécessaires afin de prévenir et de limiter les conséquences financières de cette annulation.

La déclaration d'annulation doit être signifiée par écrit à la **Compagnie** dans les 5 jours suivant la communication de l'annulation, et sera accompagnée des pièces justificatives.



L'Assuré doit transmettre sans délai à la **Compagnie**, et dans tous les cas dans les 30 jours, toutes les informations utiles. Il doit répondre à toutes les questions posées afin de déterminer les circonstances et l'étendue du sinistre.

Si la **Compagnie** le juge nécessaire, l'Assuré à l'origine de l'annulation doit en outre se soumettre à l'examen d'un médecin délégué par la **Compagnie**.

## 4.2.2. Bagages

Les présentes conditions spéciales sont applicables si les conditions particulières mentionnent que la garantie " bagages " est souscrite.

### 4.2.2.1. Objet de la garantie

La **Compagnie** garantit à l'Assuré la couverture de ses bagages emportés dans le cadre d'un **voyage** contre :

- le **vol**, pour autant qu'une plainte ait été déposée auprès des autorités judiciaires ou de police compétentes ;
- la perte,
- les dégâts dus à toute circonstance fortuite survenue pendant le **voyage**.

Les bagages transportés à l'extérieur d'un véhicule sont uniquement couverts contre les conséquences d'un accident de la circulation impliquant le moyen de transport.

On entend par bagage tout objet à usage personnel que l'Assuré emporte pendant un voyage ou qui, dûment enregistré, le précède ou le suit, ainsi que les biens personnels achetés au cours du voyage pour être ramenés au domicile habituel de l'Assuré.

Les **valeurs** ne sont pas assimilées à des bagages. Pour autant qu'une plainte ait été déposée auprès des autorités judiciaires ou de police compétentes, la **Compagnie** garantit toutefois à l'Assuré le **vol par agression** des **valeurs** emportées en **voyage**.

La **Compagnie** garantit le remboursement sans application de règle proportionnelle à concurrence de 5.000 € maximum par sinistre.

### 4.2.2.2. Etendue territoriale

La garantie ainsi définie s'exerce dans le monde entier.

### 4.2.2.3. Mesures obligatoires de sécurité

Lorsque les bagages sont non enregistrés et se trouvent à l'intérieur d'un véhicule, d'une caravane, d'une remorque ou d'un bateau, le **vol** est couvert entre sept heures et vingt-deux heures et à condition qu'il soit accompagné :

- du **vol** simultané du véhicule, de la caravane, de la remorque ou du bateau ;
- de l'effraction caractérisée du véhicule, du coffre ou de la cabine du bateau. La garantie est acquise dans ce second cas si :
  - la caravane ou la remorque est entièrement close et construite en bois, métal ou plastique rigide et vitrage ;
  - toutes les portes du véhicule ou de la cabine de bateau où se trouvent les objets garantis y compris le volet ou la porte fermant le coffre aménagé dans la carrosserie de la voiture ou de la caravane ou encore dans la coque du bateau, sont bloqués en position de fermeture ;
  - les vitrages sont fermés et le "toit ouvrant" est bloqué en position de fermeture.

Toutefois, la garantie de la **Compagnie** porte également sur les bagages dans le coffre d'une voiture découverte ou décapotable, mais seulement si ledit coffre est fermé à clé et inaccessible de l'intérieur du véhicule et pour autant que le **vol**, la détérioration ou la destruction de ces bagages ait été précédée d'une effraction du coffre.

La garantie n'est pas acquise si les bagages se trouvent dans l'habitacle d'un véhicule équipé d'un toit non rigide.

## 4.2.2.4. Exclusions

Ne sont pas couverts dans le cadre de cette garantie :

- 4.2.2.4.1. les bagages dont l'Assuré n'est pas propriétaire ;
- 4.2.2.4.2. les bagages laissés sans surveillance dans un lieu public ;
- 4.2.2.4.3. les bagages oubliés ;
- 4.2.2.4.4. les pertes et dégâts causés à l'occasion d'une saisie par les autorités publiques (police, douane, ...);
- 4.2.2.4.5. les dommages qui sont la conséquence directe :
  - de l'usure, de la détérioration lente, de la vétusté ou d'un défaut d'entretien ;
  - de l'humidité, des mites, des vers ou des parasites ;
  - de la pluie, de la grêle et de toute autre manifestation atmosphérique.
- 4.2.2.4.6. les frais exposés pour réparer des défauts de fonctionnement, sauf si ces défauts sont la conséquence d'une perte ou d'un dommage indemnisable causé aux bagages ;
- 4.2.2.4.7. les pertes indirectes de quelque nature que ce soit ;
- 4.2.2.4.8. les dommages d'ordre purement esthétique ;
- 4.2.2.4.9. la casse d'objets fragiles tels pendules, porcelaines, glaces, instruments de musique, à moins que celle-ci ne résulte d'un incendie, d'un vol ou d'un accident de la circulation impliquant le moyen de transport ;
- 4.2.2.4.10. les vols commis par ou avec la complicité de ou du :
  - Preneur d'assurance, son conjoint, leurs ascendants ou descendants ainsi que les conjoints de ces personnes ;
  - l'Assuré.

### Franchise

Les sinistres causés par la simple perte ou dus à la négligence de l'Assuré sont sujets à une franchise de 125 €.

### 4.2.3. Assistance voyage

Les présentes conditions spéciales sont applicables si les conditions particulières mentionnent que la garantie "assistance voyage" est souscrite.

Pour bénéficier des garanties de l'assistance voyage, l'Assuré pourra joindre la centrale d'assistance en téléphonant au **45.30.55** (Luxembourg).

Il y a lieu d'entendre aux termes de la présente garantie par AXA Assistance, la société d'assistance INTER PARTNER ASSISTANCE S.A., agréée sous le code N° 0487 pour pratiquer les assurances touristiques (Arrêté Royal du 04/07/1979 et du 13/07/1979 - Moniteur Belge du 14/07/1979) dont le siège est établi à B-1050 Bruxelles, Avenue Louise, 166, BP1, n° d'entreprise 0415.591.055, qui s'engage à effectuer pour le compte de la **Compagnie** toutes les prestations d'assistance garanties.

Les données à caractère personnel concernant l'Assuré qui sont communiquées à AXA Assistance dans le cadre de ce contrat, sont traitées à des fins de gestion d'assurance, gestion de la clientèle, lutte contre la fraude et gestion du contentieux, par la **Compagnie** et par AXA Assistance, et sont susceptibles d'être transférées par AXA Assistance à des prestataires et sous-traitants auxquels elle fait appel et pouvant être situés hors Union Européenne, dont entre autres la société AXA Business Services, pour les données recueillies par elle lors des prestations d'assistance.

- 4.2.3.1. Définitions
- 4.2.3.1.1.** Accident corporel  
Événement soudain indépendant de la volonté de l'**Assuré** qui entraîne une lésion corporelle constatée par une autorité médicale compétente et dont l'une des causes est extérieure à l'organisme de la victime.
- 4.2.3.1.2.** Autorité médicale compétente  
Le praticien de l'art médical reconnu par la législation en vigueur du pays concerné.
- 4.2.3.1.3.** Domicile  
Le domicile légal renseigné aux conditions particulières ou, si le **Preneur d'assurance** est une personne morale, de la personne physique désignée aux conditions particulières.
- 4.2.3.1.4.** Evacuation sanitaire  
Le transport vers un centre de soins dans le pays du domicile légal des **Assurés** ou étranger d'un **Assuré** malade ou blessé accompagné de personnel médical (médecin et/ou infirmier). Une évacuation sanitaire ne s'envisage qu'en cas d'urgence médicale avec impossibilité de traitement adapté sur place.
- 4.2.3.1.5.** Frais d'hôtel  
La prise en charge de frais d'hôtel comprend les frais de chambre et de petit déjeuner.
- 4.2.3.1.6.** Incident médical  
La maladie ou l'accident corporel survenant à un **Assuré**.
- 4.2.3.1.7.** Maladie  
Tout trouble involontaire de la santé médicalement décelable.
- 4.2.3.1.8.** Rapatriement  
Retour de l'**Assuré** et/ou des **Assurés** à leur domicile légal.
- 4.2.3.2. Objet et étendue de l'assistance
- 4.2.3.2.1.** Objet  
AXA Assistance garantit, à concurrence des montants indiqués, taxes comprises, un service d'assistance lorsque les **Assurés** sont victimes des événements aléatoires définis dans le présent contrat.
- 4.2.3.2.2.** Etendue territoriale  
Le service d'assistance est acquis dans le monde entier, dès le départ du domicile de l'**Assuré**.
- 4.2.3.3. Conditions d'octroi du service d'assistance
- 4.2.3.3.1.** AXA Assistance intervient pendant la période de validité du contrat à la suite d'événements définis et au cours de la vie privée ou professionnelle dans les limites de l'étendue territoriale et des montants garantis.
- 4.2.3.3.2.** Ces événements doivent obligatoirement faire l'objet d'une demande d'intervention auprès d'AXA Assistance au moment des faits, sauf disposition contraire expresse propre à certaines garanties.

**4.2.3.3.3.** Le choix du moyen de transport le plus approprié appartient à AXA Assistance ; si la distance à parcourir est inférieure à 1.000 km, le moyen de transport prioritaire sera le chemin de fer (1ère classe) ; si la distance à parcourir est supérieure à 1.000 km, le moyen de transport prioritaire sera l'avion de ligne (classe économique).

**4.2.3.3.4.** Ne donnent pas, à posteriori, droit à un remboursement ou à une indemnité toutes les prestations non sollicitées au moment des faits ainsi que celles refusées par l'Assuré ou organisées sans l'accord d'AXA Assistance. L'événement doit être impérativement signalé à AXA Assistance dès sa survenance et une attestation des autorités locales ou organismes de secours doit lui être transmise.

Il est fait exception à cette règle pour les frais :

- de recherche et de sauvetage à l'étranger (article 4.2.3.4.2) ;
- de transport de l'Assuré accidenté sur piste de ski ;
- médicaux engagés à l'étranger (article 4.2.3.4.5 ) n'ayant pas nécessité d'hospitalisation et ce, à raison de maximum deux visites médicales par année de garantie et sur production d'une attestation médicale.

**4.2.3.3.5.** La garantie de la présente convention est limitée aux déplacements de 90 jours calendaires consécutifs au maximum. Les événements survenus après cette période ne donnent pas lieu à garantie.

**4.2.3.3.6.** La garantie n'est pas acquise lorsque, nonobstant la déclaration officielle du ministère des Affaires Etrangères qui déconseille à ses ressortissants de se rendre dans un pays en état de troubles, d'émeutes, de guerres ou de guerres civiles, l'Assuré décide néanmoins d'entreprendre son voyage.

**4.2.3.4.** Assistance aux personnes

**4.2.3.4.1.** Assistance médicale

En cas d'incident médical survenant à un **Assuré**, l'équipe médicale d'AXA Assistance se met, dès le premier appel, en rapport avec le médecin traitant sur place afin d'intervenir dans les conditions les mieux adaptées à l'état de l'**Assuré**. Dans tous les cas, l'organisation des premiers secours est assumée par les autorités locales.

**4.2.3.4.2.** Frais de recherche et de sauvetage à l'étranger

AXA Assistance rembourse les frais de recherche et de sauvetage exposés en vue de sauvegarder la vie ou l'intégrité physique d'un **Assuré** à concurrence de la contre-valeur de 5.000 EUR maximum par sinistre à condition que le sauvetage résulte d'une décision prise par les autorités locales compétentes ou des organismes officiels de secours. L'événement doit être impérativement signalé à AXA Assistance dès sa survenance et une attestation des autorités locales ou organismes de secours doit lui être transmise.

**4.2.3.4.3.** Remboursement du forfait « Remonte-pentes »

Si l'état de l'**Assuré** blessé entraîne une hospitalisation de plus de 24 heures et / ou un rapatriement organisé par AXA Assistance, son forfait « Remonte-pentes » sera remboursé, sur présentation de l'original, au prorata du temps durant lequel il n'aura pu être utilisé, à concurrence de 125 EUR maximum.

**4.2.3.4.4.** Accident de ski à l'étranger

En cas d'accident corporel sur une piste de ski, AXA Assistance rembourse à l'**Assuré**, sur présentation d'un justificatif original, les frais de descente en traîneau sanitaire occasionnés à la suite de cet accident. L'accident doit être impérativement signalé à AXA Assistance au plus tard dans les 72 heures après sa survenance. **Cette garantie est exclue lorsque le sinistre survient suite à la pratique du ski effectué hors-pistes balisées sans guide agréé par les autorités du pays.**

#### 4.2.3.4.5. Remboursement des frais médicaux

Suite à un incident médical à l'étranger AXA Assistance prend en charge sous déduction d'une **franchise** de 40 € maximum par sinistre et par **Assuré**, et après épuisement des prestations garanties par tout tiers-payeur, les frais consécutifs à des soins reçus à l'étranger, à la suite d'un incident médical à concurrence de 150.000 € maximum par **Assuré**.

Cette garantie comprend :

- les honoraires médicaux et chirurgicaux ;
- les médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien local ;
- les frais des petits soins dentaires soit, les soins conservateurs d'urgence consécutifs à un accident ou une crise aiguë et dont le traitement est pratiqué par un dentiste diplômé à concurrence de 125 € maximum par **Assuré** (prothèses exclues) ;
- les frais d'hospitalisation pour autant que l'**Assuré** soit jugé intransportable par les médecins d'AXA Assistance ;
- les frais de transport ordonné par un médecin pour un trajet local.

#### 4.2.3.4.5.1. Frais médicaux exclus

**Ne sont pas remboursés :**

- les interventions et traitements d'ordre esthétique ;
- les frais médicaux engagés au Grand-Duché de Luxembourg (zone de résidence), qu'ils soient ou non consécutifs à un accident ou une maladie survenus à l'étranger ;
- les frais de cure, massages, physiothérapie et vaccination ;
- les traitements non reconnus par la sécurité sociale luxembourgeoise ;
- les frais de lunettes, lentilles de contact, appareils médicaux et les frais de prothèse en général ;
- les frais résultant de l'utilisation de stupéfiants (sauf prescription médicale) et/ou abus d'alcool ;
- toute demande d'intervention non introduite au moment des événements, à l'exception des frais médicaux à l'étranger n'ayant pas entraîné une hospitalisation.

Conditions de prise en charge des frais médicaux

- 4.2.3.4.5.1.1. La prise en charge et/ou le remboursement viennent en complément des remboursements et/ou prises en charges obtenus par l'**Assuré** ou ses ayants droit auprès de la sécurité sociale et/ou de tout autre organisme de prévoyance auquel il est affilié.
- 4.2.3.4.5.1.2. La prise en charge et/ou le remboursement de frais de traitement sont effectués sous le régime public. La prise en charge et/ou le remboursement de frais de traitement sous régime privé ne sont effectués que si des impératifs techniques et médicaux le justifient et que le service médical d'AXA Assistance a préalablement marqué son accord.
- 4.2.3.4.5.1.3. Lorsque l'**Assuré** ne dispose pas d'une couverture valable auprès de la sécurité sociale et/ou de tout autre organisme de prévoyance, AXA Assistance n'intervient dans le remboursement des frais médicaux qu'en complément des remboursements et/ou prises en charge qui auraient été obtenus par l'**Assuré** (ou ses ayants droit) auprès de la sécurité sociale ou de tout autre organisme de prévoyance.
- 4.2.3.4.5.2. Modalités de paiement des frais médicaux

Le paiement complémentaire de ces frais est effectué par AXA Assistance à l'**Assuré** à son retour au Grand-Duché de Luxembourg (zone de résidence), après recours aux organismes prévus au paragraphe précédent, sur présentation de toutes les pièces justificatives originales. En cas d'avance des frais médicaux par AXA Assistance, l'**Assuré** s'engage, dans un délai de deux mois suivant la réception des factures, à effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès de la sécurité sociale et/ou de tout autre organisme de prévoyance auquel il est affilié et à reverser à AXA Assistance le montant des sommes ainsi obtenues.

#### 4.2.3.4.6. Envoi d'un médecin sur place

Suite à un incident médical et si l'équipe médicale d'AXA Assistance l'estime nécessaire, AXA Assistance mandate un médecin ou une équipe médicale qui se rendra auprès de l'**Assuré** afin de mieux juger des mesures à prendre et de les organiser.

#### 4.2.3.4.7. Hospitalisation de plus de 5 jours de l'**Assuré** voyageant seul à l'étranger

Lorsque l'**Assuré**, voyageant seul, est hospitalisé suite à un incident médical et que les médecins mandatés par AXA Assistance déconseillent son transport avant 5 jours, AXA Assistance organise et prend en charge :

- le voyage (aller/retour) d'un membre de sa famille ou d'un proche résidant, dans le même pays que le domicile de l'**Assuré** pour se rendre auprès de l'**Assuré** malade ou blessé,
- les frais d'hôtel sur place de cette personne, seront pris en charge par AXA Assistance à concurrence de 65 € maximum par jour et ce pendant 10 jours maximum et moyennant présentation des justificatifs originaux.

#### 4.2.3.4.8. Frais de prolongation du séjour de l'**Assuré** à l'étranger

AXA Assistance prend en charge les frais de prolongation de séjour à l'hôtel de l'**Assuré** malade ou blessé, s'il ne peut, sur ordonnance médicale locale, entreprendre le voyage de retour à la date initialement prévue. La décision de prolongation doit être préalablement approuvée par le médecin d'AXA Assistance. Ces frais sont limités, par incident médical, à 65 € maximum par jour et ce, pendant 10 jours maximum et moyennant présentation des justificatifs originaux.

#### 4.2.3.4.9. Rapatriement ou transport suite à un incident médical

Si l'**Assuré** est hospitalisé à la suite d'un incident médical et que l'équipe médicale d'AXA Assistance juge nécessaire de le transporter vers un centre médical mieux équipé, plus spécialisé ou plus proche de son domicile au Grand-Duché de Luxembourg (zone de résidence), AXA Assistance organise et prend en charge le rapatriement ou le transport sanitaire de l'**Assuré** malade ou blessé, sous surveillance médicale si nécessaire, et selon la gravité du cas par :

- chemin de fer (1ère classe) ;
- véhicule sanitaire léger ;
- ambulance ;
- avion de ligne régulière, classe économique avec aménagement spécial si nécessaire ;
- avion sanitaire.

Si l'événement survient en dehors de l'Europe et des pays riverains de la mer Méditerranée, le transport se fait par avion de ligne (classe économique) uniquement. La décision du transport et des moyens à mettre en œuvre et du choix du lieu d'hospitalisation éventuel à l'étranger, est prise par le médecin d'AXA Assistance en fonction des seuls impératifs techniques et médicaux. Le médecin d'AXA Assistance doit obligatoirement avoir marqué son accord avant tout transport. Les informations des médecins locaux et/ou du médecin traitant habituel, qui peuvent être essentielles aident les médecins d'AXA Assistance à prendre la décision qui paraît la plus opportune. Il est, à cet égard, expressément convenu que la décision finale, à mettre en œuvre dans l'intérêt de l'**Assuré**, appartient en dernier ressort aux médecins d'AXA Assistance, et ce, afin d'éviter tout conflit d'autorité médicale. Par ailleurs, dans le cas où l'**Assuré** refuse de suivre la décision considérée comme la plus opportune par les médecins d'AXA Assistance, il décharge expressément AXA Assistance de toute responsabilité, notamment en cas de retour par ses propres moyens ou encore en cas d'aggravation de son état de santé.



#### 4.2.3.4.10. Rapatriement funéraire au cours d'un voyage à l'étranger

En cas de décès d'un **Assuré** à l'étranger et si la famille décide d'une inhumation (ou d'une crémation) dans le pays du domicile légal de l'**Assuré**, AXA Assistance organise le rapatriement de la dépouille mortelle et prend en charge :

- les frais de traitement funéraire ;
- les frais de mise en bière sur place ;
- les frais de cercueil à concurrence de 620 € maximum ;
- les frais de transport de la dépouille mortelle du lieu du décès au lieu d'inhumation ou de crémation dans le pays du domicile légal de l'**Assuré**.

Les frais de cérémonie et d'inhumation ou de crémation dans le pays du domicile légal de l'**Assuré** ne sont pas pris en charge par AXA Assistance. Dans le cas où la famille décide d'une inhumation ou d'une crémation sur place à l'étranger, AXA Assistance organise et prend en charge les mêmes prestations que celles précitées. En outre, elle organise et prend en charge le voyage (aller/retour) d'un membre de la famille ou d'un proche résidant dans le pays du domicile légal de l'**Assuré** pour se rendre sur le lieu de l'inhumation ou de crémation. En cas de crémation sur place à l'étranger avec cérémonie, dans le pays du domicile légal de l'**Assuré**, AXA Assistance prend en charge les frais de rapatriement de l'urne vers ledit pays. L'intervention d'AXA Assistance est, dans tous les cas, limitée aux dépenses que supposerait le rapatriement de la dépouille mortelle vers le pays du domicile légal de l'**Assuré**. Le choix des sociétés intervenant dans le processus du rapatriement est du ressort exclusif d'AXA Assistance.

#### 4.2.3.4.11. Frais de rapatriement des autres **Assurés** en cas d'évacuation sanitaire ou décès d'un **Assuré** à l'étranger

En cas d'évacuation sanitaire ou de décès d'un **Assuré** à l'étranger, AXA Assistance organise et prend en charge, jusque dans le pays de leur domicile légal, le retour anticipé des autres **Assurés**. Cette garantie s'applique pour autant que les autres **Assurés** ne puissent pas utiliser le même moyen de transport qu'au voyage aller ou celui initialement prévu pour le retour et rentrer dans le pays de leur domicile légal par leurs propres moyens. AXA Assistance organise et prend également en charge le retour des animaux domestiques (chien(s) ou chat(s)) accompagnant l'**Assuré**.

#### 4.2.3.4.12. Prise en charge des enfants de moins de 16 ans à l'étranger

Si l'(es) **Assuré**(s) accompagnant des enfants de moins de 16 ans se retrouve(nt) dans l'impossibilité de s'occuper d'eux suite à un incident médical, AXA Assistance organise et prend en charge le voyage aller-retour d'une personne, résidant dans le pays du domicile de l'**Assuré**, désignée par la famille pour aller chercher les enfants de moins de 16 ans et les ramener à leur domicile. Les frais d'une nuit d'hôtel de cette personne seront pris en charge par AXA Assistance à concurrence de 65 € maximum moyennant justificatifs originaux. Dans le cas où il est impossible de joindre une des personnes mentionnées ci-dessus, ou si ces personnes sont dans l'impossibilité d'effectuer le **voyage**, AXA Assistance envoie un délégué pour prendre les enfants en charge et les ramener, dans le pays du domicile de l'**Assuré**, à la garde de la personne désignée par l'**Assuré**. Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie prévue au point 4.2.3.4.13 (Retour anticipé d'un **Assuré**).

#### 4.2.3.4.13. Retour anticipé d'un **Assuré**

Si l'**Assuré** doit interrompre son voyage à l'étranger pour cause :

- du décès ou d'hospitalisation imprévisible de plus de 5 jours d'un membre de sa famille (conjoint, enfant, petits-enfants, frère, sœur, père, mère, grands-parents, beaux-parents, beau-frère, belle-sœur) dans le pays de son domicile légal ;
- du décès imprévisible d'un associé irremplaçable pour la gestion journalière de l'entreprise de l'**Assuré** ou du remplaçant de l'**Assuré** dans sa profession libérale ;

AXA Assistance organise et prend en charge, jusqu'à leur domicile ou le lieu d'inhumation dans le pays de leur domicile légal :

- soit, le voyage aller /retour d'un **Assuré** ;
- soit, le voyage retour de deux **Assurés**.

Le retour anticipé d'un **Assuré** n'est acquis que sur présentation d'un certificat de décès ou d'hospitalisation et uniquement si la maladie ou le décès présente un caractère imprévisible au moment du départ de l'**Assuré** à l'étranger.

#### 4.2.3.5. Assistance «Voyage» à l'étranger

##### 4.2.3.5.1. Informations diverses

AXA Assistance donne à l'**Assuré**, par téléphone, des informations relatives à un départ vers l'étranger (visas, passeports, vaccination, ....).

##### 4.2.3.5.2. Assistance en cas de **vol**, perte ou destruction de bagages ou de retard dans leur acheminement

En cas de **vol** ou de perte des bagages d'un **Assuré**, AXA Assistance communique à l'**Assuré** les informations sur les formalités à accomplir pour la déclaration du **vol** ou de la perte des bagages. En cas de **vol**, perte ou destruction de bagages d'un **Assuré**, AXA Assistance organise et prend en charge l'envoi d'une valise d'objets personnels de remplacement dont le poids est limité à 20 kg. La valise doit être déposée au préalable au siège social de la **Compagnie** et être accompagnée d'un inventaire précis de son **contenu**. AXA Assistance ne pourra, en aucun cas, être tenue responsable de la perte ou de la détérioration de la valise à envoyer à l'étranger de même que la disparition de son **contenu**. L'intervention d'AXA Assistance dans l'acheminement des bagages est subordonnée à la production du P.I.R. (Property Irregularity Report). AXA Assistance prend en charge l'achat de biens de première nécessité à concurrence de 150 € maximum.

##### 4.2.3.5.3. Transmission de messages urgents vers le Grand-Duché de Luxembourg (Zone de résidence)

Si l'**Assuré** en fait la demande, AXA Assistance transmet gratuitement à toute personne restée au Grand-Duché de Luxembourg (zone de résidence) les messages urgents en rapport avec les garanties et prestations assurées. D'une manière générale, la retransmission des messages est subordonnée à une justification de la demande, une expression claire et explicite du message à transmettre et l'indication précise du nom, de l'adresse et du numéro de téléphone de la personne à contacter. Tout texte entraînant une responsabilité pénale, financière, civile ou commerciale est transmis sous la seule responsabilité de son auteur qui doit pouvoir être identifié. Son contenu doit en outre être conforme à la législation luxembourgeoise et internationale.

##### 4.2.3.5.4. Assistance en cas de perte ou **vol** de documents de voyage et de titres de transport.

En cas de perte ou de **vol** du titre de transport et des papiers nécessaires au retour au domicile et après déclaration des faits par l'**Assuré** aux autorités locales, AXA Assistance :

- met tout en œuvre pour faciliter les démarches et formalités nécessaires au retour de l'**Assuré** ;
- à la demande de l'**Assuré**, fournit les renseignements concernant les coordonnées des consulats et ambassades du pays d'origine de l'**Assuré** ;
- met à la disposition de l'**Assuré** les billets nécessaires au retour ou à la continuation de son voyage à charge pour ce dernier de rembourser le prix des billets à AXA Assistance dans les deux mois de la mise à disposition. En cas de perte ou de **vol** de chèques, cartes de banque ou de crédit, AXA Assistance communiquera à l'**Assuré** les coordonnées téléphoniques des institutions bancaires permettant de prendre les mesures de protection nécessaires. L'**Assuré** doit impérativement déclarer la perte ou le **vol** aux autorités locales compétentes. En aucun cas, AXA Assistance ne peut être tenue pour responsable de la transmission fautive ou erronée des renseignements fournis par l'**Assuré**.

##### 4.2.3.5.5. Envoi de médicaments indispensables à l'étranger

Lorsque l'**Assuré** est malade à l'étranger, AXA Assistance organise et prend en charge avec l'accord préalable du service médical d'AXA Assistance, la recherche et la mise à disposition des médicaments indispensables prescrits par une autorité médicale compétente. AXA Assistance



organise et prend en charge l'envoi et la mise à disposition des médicaments indispensables prescrits par une autorité médicale compétente et introuvables sur place mais disponibles au Grand-Duché de Luxembourg (zone de résidence). AXA Assistance organise et prend en charge la recherche et l'envoi de ces médicaments par les moyens les plus rapides sous réserve des législations locales et internationales et des disponibilités des moyens de transport. L'**Assuré** s'engage à rembourser à AXA Assistance le prix des médicaments qui sont mis à sa disposition, majorés des frais éventuels de dédouanement, dans un délai de deux mois à partir de la date d'expédition. En cas de **vol**, perte ou oubli de médicaments nécessaires, AXA Assistance met tout en œuvre pour la recherche de ceux-ci ou des médicaments semblables sur place. A cet effet, AXA Assistance organise une visite chez un médecin qui prescrira les médicaments et prend en charge les frais de taxi.

#### 4.2.3.5.6. Assistance linguistique

Si l'**Assuré** rencontre des difficultés linguistiques à l'étranger en rapport avec les prestations d'assistance en cours, AXA Assistance effectue par téléphone les traductions nécessaires à la bonne compréhension des événements. Dans la mesure où la traduction doit dépasser le cadre de l'engagement d'AXA Assistance, les coordonnées d'un traducteur-interprète sont transmises sur demande à l'**Assuré** ; les honoraires de ce dernier restent à charge de celui-ci.

#### 4.2.3.5.7. Avance de fonds

En cas de survenance à l'étranger d'un événement couvert ayant fait l'objet d'une demande d'intervention auprès d'AXA Assistance et, le cas échéant, après déclaration aux autorités locales, AXA Assistance met, à la demande de l'**Assuré**, tout en œuvre pour lui faire parvenir la contre-valeur de maximum 2.500 €. Cette dernière doit être versée préalablement à AXA Assistance en liquide ou sous forme de chèque bancaire certifié conforme.

#### 4.2.3.5.8. Animal de compagnie

En cas de maladie ou d'accident d'un chien ou d'un chat, en règle de vaccination, accompagnant un **Assuré** à l'étranger, AXA Assistance prend en charge les frais de vétérinaire reconnu par la législation luxembourgeoise ou par la législation en vigueur du pays concerné à concurrence de 65 € maximum sur transmission des pièces justificatives originales attestant de la maladie ou de l'accident.

#### 4.2.3.6. Assistance juridique

##### 4.2.3.6.1. Avance de caution pénale à l'étranger

Si, à la suite d'un accident de la circulation à l'étranger, l'**Assuré** tombe sous le coup de poursuites judiciaires, AXA Assistance lui avance le montant de la caution pénale exigée par les autorités judiciaires à concurrence de 13.000 € maximum par **Assuré**. AXA Assistance accorde à l'**Assuré** un délai de deux mois à compter du jour de l'avance pour la rembourser. Si cette caution est remboursée avant ce délai par les autorités du pays, elle devra être aussitôt remboursée à AXA Assistance. Si l'**Assuré** cité devant les tribunaux (ou son représentant légal désigné et ceci, dans la mesure où le droit en vigueur le permet) ne se présente pas, AXA Assistance exigera le remboursement immédiat de la caution.

##### 4.2.3.6.2. Honoraires d'avocat à l'étranger

Si, à la suite d'un accident de la circulation à l'étranger, l'**Assuré** tombe sous le coup de poursuites judiciaires, AXA Assistance avance le montant des honoraires d'un avocat librement choisi par l'**Assuré**, à concurrence de 1.300 € maximum par **Assuré**. AXA Assistance n'intervient pas dans les frais judiciaires au Grand-Duché de Luxembourg (zone de résidence) d'une action entreprise par l'**Assuré** à l'étranger. L'**Assuré** s'engage à rembourser à AXA Assistance le montant des honoraires dans un délai de deux mois à partir de la date de l'avance.

#### 4.2.3.7. Assistance au domicile

Si un **Assuré** de moins de 16 ans doit être hospitalisé au Grand-Duché de Luxembourg (zone de résidence), pour une durée d'au moins 48 heures, alors que ses parents se trouvent à l'étranger, AXA Assistance organise et prend en charge le retour de ces derniers au domicile. Si les parents ne peuvent rentrer immédiatement, AXA Assistance les tient au courant de l'évolution de l'état de santé de leur enfant.

#### 4.2.3.8. Exclusions

##### 4.2.3.8.1. Exclusions communes à toutes les garanties

###### Ne sont pas couverts et ne sont pas remboursés :

- les frais engagés par un Assuré sans accord préalable d'AXA Assistance (sauf disposition contraire prévue au contrat) ;
- les frais de restauration ;
- les frais de taxi, sauf ceux prévus explicitement dans le contrat ;
- les frais prévus avant le départ pour les voyages à l'étranger (frais de séjour sur place ... ) ;
- les conséquences dommageables normalement prévisibles d'un acte ou d'une omission dont se rend coupable l'Assuré ;
- les activités à caractère dangereux telles que celles d'acrobate, de dompteur ou scaphandrier ou l'une des activités professionnelles ci-après : des montées sur toit, sur échelles ou échafaudages ; descentes en puits, mines ou carrières en galeries ; fabrication, usage ou manipulation d'artifices ou d'explosifs ;
- les événements provoqués par un acte intentionnel, par suicide ou tentative de suicide de l'Assuré ;
- le besoin d'assistance qui est survenu alors que l'Assuré se trouve en état d'ivresse, d'intoxication alcoolique punissable ou dans un état analogue résultant de produits autres que des boissons alcoolisées ou accomplit un acte téméraire, un pari ou un défi ;
- les événements résultant de faits de guerre, une mobilisation générale, une réquisition des hommes et du matériel par les autorités, le terrorisme ou le sabotage, ou de conflits sociaux tels que grève, lock-out, émeute ou mouvement populaire, à moins que l'Assuré démontre qu'il n'a pas participé à cet événement ;
- les accidents nucléaires tels que définis par la Convention de Paris du 29 juillet 1960 ou résultant de radiations provenant de radio-isotopes ;
- la participation en compétitions ou au cours d'entraînements en vue de telles épreuves ; la pratique de sports de compétition comportant l'usage de véhicules à moteur ; celle, à titre professionnel, de tous autres sports et la pratique de tous sports réputés dangereux ;
- les prestations garanties qu'elle ne peut fournir par suite de force majeure ou de fait du prince ;
- tous les frais non explicitement cités comme étant pris en charge dans le cadre du contrat ;
- tous les frais consécutifs au fait que l'Assuré ne peut pas voyager ou choisit de ne pas le faire parce que le ministère des Affaires étrangères (ou tout organisme gouvernemental équivalent dans un autre pays) déconseille de voyager en raison d'une pandémie.

##### 4.2.3.8.2. Exclusions relatives à l'assistance aux personnes

La garantie n'est pas acquise pour :

- les frais de traitements médicaux et de médicaments prescrits et/ou engagés dans le pays du domicile légal de l'Assuré à la suite d'une maladie ou d'un accident survenu à l'étranger ;
- les affections ou lésions bénignes qui n'empêchent pas l'Assuré de poursuivre son voyage ;
- les maladies mentales et les états psychiatriques ayant déjà fait l'objet d'un traitement ;
- les états de grossesse après la 26ème semaine et les interruptions volontaires de grossesse ;
- les maladies chroniques ayant provoqué des altérations neurologiques, respiratoires, circulatoires, sanguines ou rénales ;
- les rechutes et les convalescences de toutes affections révélées, non encore consolidées et en cours de traitement avant la date de départ en voyage et comportant un danger réel d'aggravation rapide ;
- les affections chroniques, les affections en cours de traitement et les états de convalescence non consolidés ;
- les frais de médecine préventive et les cures thermales ;
- les frais de diagnostic et de traitement non reconnus par la Sécurité Sociale ;
- l'achat et la réparation de prothèses en général, y compris lunettes, verres de contact, etc. ;
- les prestations effectuées sans l'accord d'AXA Assistance.

4.2.3.9. Dispositions d'ordre juridique

4.2.3.9.1. Subrogation et pluralités d'assurances

4.2.3.9.1.1. Tiers responsables

AXA Assistance qui a presté l'assistance ou payé l'indemnité est subrogée, à concurrence du montant de celle-ci, dans les droits et actions des **Assurés** contre les tiers responsables du dommage. Si, après le fait de l'**Assuré** ou du bénéficiaire, la subrogation ne peut plus produire ses effets en faveur d'AXA Assistance, celle-ci peut lui réclamer la restitution de l'indemnité versée dans la mesure du préjudice subi. La subrogation ne peut nuire à l'**Assuré** ou au bénéficiaire qui n'aurait été indemnisé qu'en partie. Dans ce cas, il peut exercer ses droits, pour ce qui lui reste dû, de préférence à AXA Assistance. Sauf en cas de malveillance, AXA Assistance n'a aucun recours contre les descendants, les ascendants, le conjoint et les alliés en ligne directe de l'**Assuré**, ni contre les personnes vivant au foyer, ses hôtes et les membres de son personnel domestique. Toutefois, AXA Assistance peut exercer un recours contre ces personnes dans la mesure où leur responsabilité est effectivement garantie par un contrat d'assurance.

4.2.3.9.1.2. Pluralités d'assurances

AXA Assistance n'intervient qu'après épuisement des garanties octroyées par d'autres organismes de prévoyance, d'assurance et d'assistance ou des prestations de la sécurité sociale auxquelles l'**Assuré** aurait droit. Dans l'hypothèse où ces organismes prévoient entre eux un autre moyen de réparation de la charge du sinistre que celui-ci visé ci-dessus, AXA Assistance opte pour la clé de répartition prévue par l'article 55 de la Loi du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance. AXA Assistance qui a presté l'assistance ou payé l'indemnité est subrogée, à concurrence du montant de celle-ci, dans les droits et actions des assureurs contre les tiers responsables du dommage.

4.2.3.9.2. Les engagements

4.2.3.9.2.1. Les engagements de l'**Assuré**

#### 4.2.3.9.2.1.1. Déclaration de sinistre

L'**Assuré** doit, dès que possible et en tout cas dans les délais imposés, signaler à AXA Assistance la survenance du sinistre. L'**Assuré** doit fournir sans retard tous renseignements utiles et répondre aux demandes qui lui sont faites pour déterminer les circonstances et apprécier l'étendue du sinistre. Afin que l'assistance soit organisée de manière optimale et notamment pour convenir du moyen de transport le plus approprié (avion train, etc.), l'**Assuré** veillera à contacter AXA Assistance avant toute intervention et à n'engager des frais d'assistance qu'avec son accord. A défaut de l'avoir fait, ces frais sont remboursés jusqu'à concurrence des montants indiqués aux conditions générales et dans la limite de ceux qu'AXA Assistance aurait engagés si elle avait elle-même organisé le service.

#### 4.2.3.9.2.1.2. Devoirs de l'**Assuré** en cas de sinistre

- L'**Assuré** doit prendre toutes mesures raisonnables pour prévenir et atténuer les conséquences du sinistre.
- Par la suite, l'**Assuré** s'engage à, dans le délai maximal de 3 mois après survenance de l'incident et de l'intervention d'AXA Assistance, à :
  - fournir les justificatifs des dépenses engagées ;
  - apporter les preuves des faits qui donnent droit aux prestations garanties ;
  - restituer d'office les titres de transport qui n'ont pas été utilisés parce qu'AXA Assistance a pris en charge ces transports ;
  - lorsqu'AXA Assistance a fait l'avance des frais médicaux, l'**Assuré** doit effectuer d'office toutes les démarches nécessaires auprès des organismes de sécurité sociale et/ou de prévoyance couvrant les mêmes frais pour en obtenir le recouvrement et reverser les sommes perçues à ce titre à AXA Assistance.

#### 4.2.3.9.2.1.3. Sanctions

- Si l'**Assuré** ne remplit pas une des obligations prévues ci-dessus et qu'il en résulte un préjudice pour AXA Assistance, celle-ci a le droit de prétendre à une réduction de sa prestation à concurrence du préjudice qu'elle subit.
- AXA Assistance peut décliner sa garantie si, dans une intention frauduleuse, l'**Assuré** n'a pas rempli les obligations énoncées ci-dessus.

#### 4.2.3.9.2.2. Obligation de moyen

AXA Assistance met tout en œuvre pour assister l'**Assuré**. AXA Assistance ne pourra néanmoins en aucun cas être tenue pour responsable ni de la non-exécution, ni des retards provoqués par :

- une guerre civile ou étrangère,
- une mobilisation générale,
- une réquisition des hommes et du matériel par les autorités,
- tous les actes de sabotage ou de terrorisme commis dans le cadre d'actions concertées,
- les conflits sociaux, tels que grèves, émeutes, mouvements populaires, lock out, ...etc.,
- les effets de la radioactivité,
- tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat.

#### 4.2.3.9.3. Intervention non-contractuelle

Dans l'intérêt de l'**Assuré**, il se peut qu'AXA Assistance doive prendre en charge des frais qui ne sont pas couverts par le contrat. Dans ce cas, l'**Assuré** s'engage à en faire le remboursement dans le mois du paiement à AXA Assistance.

## Addendum aux conditions d'assurances

### Article 1 : Existence, date/prise d'effet du contrat

Sauf indication contraire ou spécifique, la clause relative à l'existence, la formation, la prise ou date d'effet du contrat est précisée et complétée comme suit :

« Le Contrat est formé par la signature des Conditions particulières par le **Preneur d'assurance** et la **Compagnie**.

Un exemplaire signé devra être retourné par le **Preneur d'assurance** à la **Compagnie**. **A défaut de retour signé des Conditions Particulières, alors que la ou les primes ont été payées, le contrat sera réputé formellement accepté par le Preneur d'assurance et valablement conclu.** »

### Article 2 : Conflits d'intérêts

« Le conflit d'intérêt peut se définir comme « toute situation professionnelle dans laquelle le pouvoir d'appréciation ou de décision d'une personne, d'une entreprise ou d'une organisation peut être influencée ou altérée dans son indépendance ou son intégrité, par des considérations d'ordre personnel ou par un pouvoir de pression émanant d'un tiers. »

Aux fins de la détection des conflits d'intérêts susceptibles de survenir dans le cadre de son activité y compris dans le cadre de distribution d'assurances et qui comportent le risque de porter atteinte aux intérêts d'un client (**Preneur d'assurance, Assuré** ou Bénéficiaire), la **Compagnie** est tenue d'évaluer si elle-même, ses dirigeants et son personnel, ses agents d'assurance ou toute personne qui lui est directement ou indirectement liée par une relation de contrôle, ont un intérêt au résultat de cette activité lorsque cet intérêt :

- 1) est distinct de l'intérêt du client
- 2) ou peut potentiellement influencer le résultat des activités de distribution au détriment du client.

La compagnie doit procéder de la même manière pour déceler les conflits d'intérêts entre un client et un autre.

Dans ce contexte, la **Compagnie** a mis en place un ensemble de mesures organisationnelles et administratives destinées à identifier, prévenir, contrôler et gérer toutes les situations de conflits d'intérêts pouvant affecter de manière négative les intérêts de ses clients, notamment - mais pas exclusivement - lors de la commercialisation d'un contrat d'assurance.

Lorsqu'il est établi que certaines mesures organisationnelles et administratives ne sont pas suffisantes pour garantir qu'un conflit d'intérêt sera évité ou bien qu'il n'est pas possible de gérer le conflit d'intérêts concerné de manière efficace, la **Compagnie** s'engage à informer le Client de la nature et de la source du conflit d'intérêts concerné en temps utile avant la conclusion du contrat d'assurance.

La politique de conflits d'intérêts mise en place par la **Compagnie** est disponible sur simple demande ou peut être consultée directement sur le site internet [www.axa.lu](http://www.axa.lu).

### Article 3 : Rémunérations, commissions et avantages

#### Principe général

La **Compagnie** s'engage à ce que la politique de rémunération mise en place au profit de son personnel, de ses agents d'assurance et plus généralement des intermédiaires en charge de la distribution de ses produits d'assurance, n'entrave pas leur capacité à agir au mieux des intérêts de ses Clients, ni ne les dissuadent de faire une recommandation adaptée ou de présenter une information de manière impartiale, claire et non trompeuse.

#### Commissions et avantages

Les Preneurs d'assurance et **Assurés** sont informés préalablement à la conclusion d'un contrat de la nature de la rémunération perçue par les intermédiaires en assurances en relation avec la distribution d'un Produit d'assurance, ou par le personnel de la **Compagnie** en cas de vente directe.

Les intermédiaires en assurances sont notamment susceptibles de recevoir une rémunération sous forme de commission d'assurance généralement incluse dans la prime d'assurance en relation avec les contrats qu'il commercialise.

En cas de vente directe, le personnel de la **Compagnie** est rémunéré sous forme de salaire. Il ne perçoit aucune commission en relation directe avec la vente d'un contrat d'assurance.

Les intermédiaires en assurances et le personnel de la **Compagnie** sont pas ailleurs susceptibles de percevoir toute autre forme de rémunération, sous la forme d'avantages monétaires ou non monétaires, sous réserve du respect du principe général visé ci-dessus.

### Article 4 : Incitations (uniquement pour les Produits d'investissement fondés sur l'assurance)

« Incitation » : tout «frais, commission ou avantage monétaire ou non monétaire versés ou reçus par les entreprises ou intermédiaires en assurance en relation avec la distribution d'un produit d'investissement fondé sur l'assurance ou la fourniture d'un service annexe, à toute partie ou par elle, à l'exclusion du client ou de la personne agissant au nom du client ».

La **Compagnie** s'engage à mettre en œuvre et à maintenir des procédures organisationnelles appropriées pour s'assurer qu'aucune incitation, ou que le système d'incitations qu'elle paie ou reçoit en relation avec la distribution d'un produit d'assurance ne conduise i) ni à un effet préjudiciable sur la qualité du service fourni aux clients, ii) ni à l'empêcher à l'instar de ses agents et autres intermédiaire en assurances de respecter son obligation d'agir avec honnêteté, loyauté et professionnalité et au mieux des intérêts des clients (Preneurs d'assurance, **Assurés** ou bénéficiaires).

Les informations sur l'ensemble des frais et coûts liés à la distribution du produit d'assurance, y compris les coûts du conseil, sont fournies au Client potentiel en temps utile avant la conclusion du Contrat sous une forme agrégée dans le Document d'information Clé relatif au Produit. Si Le Client le demande, la **Compagnie** peut fournir une ventilation de ces frais par poste, y compris le montant des commissions versées à l'intermédiaire en assurances.

## Article 5 : Protection des données à caractère personnel

### Le responsable du traitement

La **Compagnie** AXA Assurances Luxembourg S.A respectivement AXA Assurances Vie Luxembourg S.A. est responsable du traitement des données à caractère personnel qui lui sont communiquées dans le cadre de la souscription/de l'adhésion au contrat d'assurance ou ultérieurement dans le cadre de l'exécution du contrat d'assurance. Elle a désigné un Délégué à la protection des données spécialement en charge de l'ensemble des questions relatives à la protection des données au sein de la **Compagnie**.

### Le traitement des données à caractère personnel ou données personnelles

Le traitement des données personnelles désigne généralement l'ensemble des opérations effectuées par la **Compagnie** ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.

Toutes les données à caractère personnel seront traitées conformément à la loi luxembourgeoise et à la réglementation européenne applicables concernant la protection de la personne à l'égard des traitements des données à caractère personnel.

### Les personnes concernées

La **Compagnie** pourra traiter les données personnelles des personnes concernées ou catégories de personnes concernées suivantes :

- **les personnes intéressées au contrat d'assurance** : notamment les preneurs d'assurance, les **Assurés** ou affiliés, les bénéficiaires, les ayants droits, les tiers, les héritiers, les tuteurs, les curateurs, les conducteurs, etc... .
- **les intervenants au contrat** : notamment les intermédiaires en assurance (agents d'assurance, courtiers en assurance, intermédiaires à titre accessoire), les gestionnaires, les prestataires (experts, médecins, avocats, etc...).

La présente liste n'est pas exhaustive. Seul le registre de la **Compagnie** fait foi.

### Les catégories des données à caractère personnel

La **Compagnie** pourra traiter toutes les données généralement nécessaires et pertinentes à l'appréciation du risque, à l'évaluation du préjudice, ou à la bonne exécution des finalités du traitement, et notamment, en fonction de la nature du contrat d'assurance souscrit, les principales catégories de données personnelles suivantes :

- les données d'identification des personnes concernées (identité, état civil, adresse, pays de résidence fiscal, numéro fiscal, nationalité, etc...)
- les données complémentaires relatives à la situation personnelle, familiale, économique et financière du preneur d'assurance et/ou de l'**Assuré**/affilié, les données relatives à ses habitudes de vie (activités sportives, loisirs, déplacements, etc...) ainsi que celles concernant sa situation professionnelle ;
- les données sensibles concernant la santé physique et/ou mentale de l'**Assuré**/affilié ;

La présente liste n'est pas exhaustive. Seul le registre de la **Compagnie** fait foi.



## Finalités et base juridique du traitement

**Finalités** (liste non exhaustive - seul le registre de la **Compagnie** fait foi)

Les données à caractère personnel sont collectées et traitées notamment aux fins de :

- l'analyse des besoins et exigences des clients ;
- l'appréciation des risques ;
- la préparation, la conclusion et la gestion des contrats ;
- l'exécution des contrats ;
- le règlement des sinistres ;
- la prévention de la fraude ;
- l'élaboration des statistiques et études actuarielles ;
- la gestion des plaintes, réclamations et contentieux ;
- la gestion des clients et la prospection commerciale le cas échéant ;
- le respect et l'exécution d'obligations légales au regard des dispositions réglementaires et administratives en vigueur (notamment la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, les prélèvements fiscaux, les reporting réglementaires, ...).

### Bases juridiques du traitement :

Le traitement des données à caractère personnel pour les finalités décrites ci-dessus est fondé sur au moins l'une des bases juridiques suivantes :

- le traitement est nécessaire à l'exécution du contrat d'assurance auquel les personnes concernées sont parties ou intervenantes, ou bien à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de la ou des personnes concernées ;
- le traitement est nécessaire au respect des obligations légales auxquelles la **Compagnie** est soumis ;
- le traitement est nécessaire à la sauvegarde des intérêts vitaux des personnes concernées ou d'une autre personne physique ;
- le consentement dans les cas précisés ci-dessous.

Le consentement de la personne concernée est en outre requis s'agissant :

- du traitement des données relatives à la santé de la personne concernée pour l'ensemble des finalités décrites ci-dessus ;
- du traitement des données à des fins de prospection commerciale.

### Destinataires ou catégories de destinataires des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel pourront être transmises aux catégories de personnes suivantes, dans les strictes limites et conditions fixées par la loi luxembourgeoise consacrant le secret des assurances (cf. article 300 de la loi du 7 décembre 2015 sur le secteur des assurances) :

- les intermédiaires en assurances (agents d'assurance, courtiers en assurance et intermédiaires à titre accessoire) et autres partenaires de la **Compagnie** ;
- les prestataires de services et sous-traitants de la compagnie, dans la limite nécessaire à l'exécution des tâches qui leur sont confiées ;
- les autres entités du groupe d'assurance auquel appartient la **Compagnie** ;
- le ou les réassureurs de la **Compagnie**, les commissaires aux comptes et auditeurs ;

- les personnes intervenant au contrat d'assurance telles que les avocats, experts, médecins conseil, etc... ;
- et plus généralement toute personne ou autorité (administrative, fiscale ou judiciaire) à qui la loi impose ou autorise la transmission de données à caractère personnel, dans les conditions et limites prescrites par la loi.

La présente liste n'est pas exhaustive. Seul le registre de la **Compagnie** fait foi.

### Transfert de données hors Union Européenne

Les données à caractère personnel sont susceptibles d'être transférées vers un pays situé en dehors de l'Union Européenne dans les cas autorisés suivants, et dans les strictes limites et conditions fixées par la loi luxembourgeoise consacrant le secret des assurances :

- le transfert est réalisé à destination d'un pays assurant un niveau de protection adéquat tel que visé par la Commission Européenne ou ainsi évalué par une autorité compétente ;
- le transfert est encadré par les clauses contractuelles types adoptées par la Commission Européenne ;
- le transfert est effectué à une entité du Groupe AXA ayant signé les règles d'entreprise contraignantes qui garantissent un niveau de protection suffisant ;
- le transfert est autorisé au regard de l'une des exceptions posées par l'article 49 du règlement européen sur la protection des données (notamment en cas de consentement exprès de la personne concernée, pour l'exécution des contrats d'assurance, pour la sauvegarde de la vie humaine, pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice).

Seules peuvent être transférées les données pertinentes au regard de la finalité poursuivie par le transfert.

Afin de garantir un traitement légitime des données à caractère personnel, la **Compagnie** s'engage avant tout transfert ou sur simple demande des personnes concernées, à apporter une information complète sur la finalité, la nature des données, et le ou les pays destinataires.

### Sous-traitance de certaines opérations de traitement à l'étranger

Conformément aux principes décrits ci-avant, et dans le respect des conditions et limites prévues par la loi sur le secteur des assurances, vous êtes informés que la **Compagnie** peut sous-traiter à des prestataires externes ou intra-groupes, les services et opérations de traitement suivantes :

- Le filtrage des bases de noms clients (candidats preneurs, **Assurés** et bénéficiaires) au regard des listes de surveillance mises en place dans le cadre de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, conformément aux obligations légales incombant à la **Compagnie**.
  - Type de prestataires : compagnies intra-groupe
  - Type de données fournies aux prestataires : les données d'identification personnelles des personnes concernées
  - Pays d'établissement des prestataires : intra-groupe (France et Belgique) et hors Union Européenne (Inde)
- La gestion des sinistres AXA Assistance (candidats preneurs, **Assurés** et bénéficiaires)
  - Type de prestataires : compagnies intra-groupe
  - Type de données fournies aux prestataires : les données d'identification personnelles des personnes concernées ainsi que les données nécessaires à la gestion du sinistre
  - Pays d'établissement des prestataires : intra-groupe (partout dans le monde)

- La gestion des remboursements de soins de santé (candidats preneurs, **Assurés** et bénéficiaires)
  - Type de prestataires : compagnie externe
  - Type de données fournies aux prestataires : les données d'identification personnelles des personnes concernées ainsi que les données médicales strictement nécessaires à la gestion du remboursement
  - Pays d'établissement des prestataires : Portugal

La sous-traitance des opérations décrites ci-dessus est toujours subordonnée à la signature par chaque prestataire d'un accord de confidentialité concernant les données personnelles auxquelles il a accès.

### Prestataires externes relatifs aux prestations de services informatiques

Afin d'assurer une continuité et un haut niveau de services, les **Compagnies** ont ou peuvent être amenées à faire appel à des prestataires de services informatiques externes. Ces prestations de services informatiques ne concernent pas des prestations assurantielles (par ex. gestion de sinistres, prestations d'assistance, etc.)

Les **Compagnies** peuvent notamment avoir recours à des services d'infrastructure, de cloud computing (Infrastructure et/ou Software) ou à des prestataires informatiques utilisant entre autre des services de cloud computing. Dans ce cas et afin d'assurer le plus haut degré de confidentialité, les **Compagnies** ont choisi d'encrypter les données et de conserver la clef d'encryption au Luxembourg afin qu'aucun accès aux données ne soit possible par le prestataire. En sus, un accord a été signé par le prestataire afin de garantir le respect de la confidentialité.

Par prestation de services informatiques, il est entendu que les **Compagnies** conservent la responsabilité de l'ensemble des processus et que la prestation n'entraîne aucune des conséquences suivantes : baisse de qualité du système de gouvernance, accroissement du risque opérationnel, impossibilité pour l'autorité de surveillance de vérifier que l'entreprise concernée se conforme à ses obligations ou compromission du niveau de services des preneurs d'assurance.

Toute modification ultérieure en relation avec la sous-traitance des opérations décrites ci-dessus ou tout nouveau transfert de données à destination d'un sous-traitant situé à l'étranger qui serait rendu nécessaire au regard de la finalité du traitement, fera l'objet d'une communication écrite de la part de la **Compagnie**, soit par voie d'addendum aux Conditions Générales, soit par voie de notification séparée, conformément aux principes généraux de communication évoqués ci-dessus.

### Registre des données à caractère personnel :

La **Compagnie** tient à jour un registre dressant la liste des personnes concernées, les catégories de données à caractère personnel objet du traitement, les destinataires et catégories de destinataires, ainsi que les finalités du traitement. En cas de discordance entre les dispositions de la présente clause et le **contenu** du registre, ce dernier fait foi.

### Durée de conservation des données

Les données à caractère personnel seront conservées par la **Compagnie** sous une forme permettant l'identification des personnes concernées pour toute la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées. De façon générale, elles seront conservées le temps nécessaire pour permettre à la **Compagnie** de se conformer à ses obligations légales, de respecter les délais de prescription qui résultent des lois applicables, et plus généralement de constater, exercer ou défendre ses droits en justice.

La **Compagnie** prendra les mesures nécessaires pour garantir la sécurité du traitement des données à caractère personnel.

## Droit des personnes concernées

Les personnes concernées disposent du droit d'accéder à leurs données personnelles, de demander leur rectification ou dans certaines conditions leur effacement, la limitation de leur traitement ainsi que leur portabilité.

### a. Droit d'accès et de modification

Toute personne concernée dispose auprès de la **Compagnie** d'un droit d'accès à ses données personnelles ainsi que le rappel de l'ensemble des informations suivantes : les finalités du traitement, les catégories de données personnelles concernées ; les destinataires ou catégories de destinataires auxquels les données ont été ou seront communiquées, la durée de conservation des données, ainsi que l'ensemble des droits de la personne concernée relativement à ces données.

La **Compagnie** vérifiera toujours l'identité de la personne demandant l'accès à ses données avant de donner suite à une demande.

Toute personne concernée a en outre la possibilité, dans les meilleurs délais, de demander la rectification de données qui s'avéreraient inexactes ou bien faire compléter des données incomplètes.

La **Compagnie** s'assurera de communiquer les données souhaitées ou de faire procéder à la modification souhaitée dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande.

Le droit d'accès et/ou de modification est en principe gratuit pour les personnes concernées sauf si cela représente une charge trop importante pour la **Compagnie** auquel cas un paiement pourra être exigé.

### b. Droit de révocation du consentement

Toute personne qui a expressément consenti au traitement de ses données personnelles, notamment dans les cas visés au point relatif aux « bases juridiques du traitement », a la possibilité de retirer ce consentement à tout moment. Le retrait du consentement n'a pas d'effet rétroactif et ne remet pas en cause le traitement fondé sur le consentement effectué avant ce retrait.

### c. Droit à l'oubli

Toute personne concernée a la possibilité d'obtenir de la **Compagnie**, dans les meilleurs délais, l'effacement des données la concernant lorsque :

- Les données collectées ne sont plus nécessaires au regard des finalités du traitement ;
- La personne concernée retire le consentement sur lequel était fondé le traitement (et il n'existe plus aucun autre fondement juridique au traitement des données) ;
- L'effacement est nécessaire pour respecter une obligation légale incombant à la **Compagnie**.

La **Compagnie** notifiera à la personne concernée tout effacement de données à caractère personnel.

### d. Droit à la limitation du traitement

Toute personne concernée peut demander à ce que le traitement de ses données personnelles soit limité dans les cas suivants :

- La personne concernée conteste l'exactitude des données la concernant et demande la suspension du traitement pour permettre au responsable du traitement de vérifier la qualité des données ;
- La personne concernée ne souhaite pas voir ses données supprimées mais simplement restreindre leur utilisation ;
- Les données sont obsolètes mais sont nécessaires à la personne concernée pour la constatation, l'exercice ou la défense de ses droits en justice.

La **Compagnie** notifiera à la personne concernée toute limitation de ses données personnelles.

#### e. Droit à la portabilité des données

Toute personne concernée a le droit de recevoir les données à caractère personnel la concernant dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, et a le droit de transmettre ces données à un autre responsable du traitement sans que la **Compagnie** ne puisse s'y opposer.

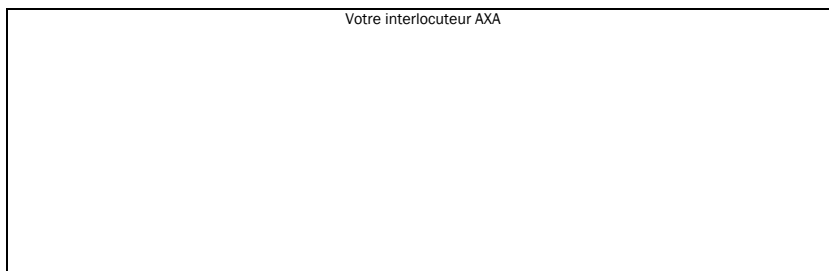
Elle peut également demander à ce que ses données personnelles soient transmises directement par la **Compagnie** à un autre responsable du traitement, lorsque cela est techniquement possible.

#### f. Exercice des droits

Toute personne concernée peut exercer ces droits en adressant à la **Compagnie**, à l'attention du Délégué à la Protection des données personnelles, soit une demande écrite, datée et signée, accompagnée d'une copie recto verso de sa pièce d'identité en cours de validité, soit un courrier électronique à l'adresse suivante : dpo@axa.lu.

### Réclamation

Toute réclamation en relation avec le traitement des données à caractère personnel peut être adressée à la **Commission Nationale pour la Protection des Données (CNPD)**, Service des Plaintes, 15 Boulevard du Jazz L-4370 Belvaux.



---

Retrouvez l'ensemble de vos services  
et documents contractuels

sur [axa.lu](http://axa.lu)

---