

RAPPEL : Vous avez 5 jours ouvrés pour déclarer un sinistre. Que devez-vous faire en cas de...

- **Dégât des eaux :**

Préserver

Fermez toutes les arrivées d'eau et, si nécessaire, l'alimentation générale de l'appartement à l'origine de la fuite. **Faites cesser la fuite par un plombier qualifié**, afin d'éviter l'aggravation des dommages. Conservez les éventuelles pièces remplacées.

Epongez l'eau, si besoin à l'aide d'une pompe ou d'un aspirateur à eau. **Aérez** dès que possible la pièce inondée. **Déplacez ou surélevez** les objets craignant l'eau, écartez-les si besoin des murs devenus humides. **Prenez des photos des dégâts** et conservez des échantillons représentatifs des éléments abîmés que vous devez ôter. **Faites nettoyer rapidement vos tapis** par votre teinturier, avant que les dégâts ne deviennent irréversibles.

Déclarer

- **Si la fuite provient d'une partie commune** de l'immeuble ou de chez un voisin absent, alertez le gardien ou le syndic. Remplissez et faites remplir le constat amiable dégâts des eaux.

- **Si la fuite provient d'une canalisation apparente** de moins de 2 ans, prévenez le plombier qui l'a installée : sa garantie vous couvre pendant deux ans à compter de la date de réception des travaux.

- **Si la fuite provient d'une canalisation encastrée** et que votre habitation a été construite il y a moins de 10 ans : prévenez le constructeur ou l'assureur « dommages-ouvrage » pour faire jouer la garantie décennale (article 1792 Code civil) : elle couvrira la réparation des dommages relevant de la responsabilité d'un des intervenants de la construction.

Dans ces deux derniers cas la réparation de la canalisation sous garantie doit être effectuée par ledit plombier ou constructeur. Même si l'intervention se fait dans la cadre de la garantie légale, exigez la production d'un bon d'intervention et gardez les éventuelles pièces remplacées.

Si vous êtes locataire, prévenez votre propriétaire. Si vous êtes copropriétaire, prévenez votre syndicat. Remplissez et faites remplir le constat amiable.

Adressez votre déclaration de sinistre à votre assureur dès que possible.

- **D'incendie :**

Préserver

Sécurisez les lieux pour éviter les pillages et **protégez votre logement** contre les intempéries : barricadez les fenêtres, couvrez ou faites couvrir les trous créés dans la toiture ou les murs par l'incendie ou par l'intervention des pompiers. **Mettez en sécurité les biens de valeur.**

En cas d'impossibilité de réintégrer les lieux **contactez votre assistance** (relogement en urgence).

Déclarer

Si vous soupçonnez un incendie criminel, **portez plainte auprès des autorités de police** ou de gendarmerie. Si vous êtes locataire, informez votre propriétaire.

Dans tous les cas, adressez votre déclaration de sinistre à votre assureur dès que possible, il procédera le cas échéant aux démarches indispensables pour la mise en place des mesures conservatoires et de sauvegarde.

- **Responsabilité civile / Défense :**

La **garantie responsabilité civile** couvre les **dommages causés à autrui** du fait d'une personne ayant la qualité d'assuré ou d'une personne dont elle est responsable.

Réagir

Si la victime recherche votre responsabilité ou celle d'une personne assurée au titre de votre contrat, demandez lui de **faire une déclaration à son assureur**. Notez les coordonnées exactes de la victime. **Ne réglez jamais directement la victime ni son assureur**. Recueillez le témoignage et les coordonnées des personnes présentes.

Si vous avez subi des dommages du fait d'un tiers, demandez lui ses coordonnées exactes. **Conservez le bien endommagé** en cas de dommages matériels. Recueillez le témoignage et les coordonnées des personnes présentes.

Déclarer

Vous disposez de 5 jours ouvrés pour déclarer un sinistre en Responsabilité Civile. Conservez tout élément pouvant justifier des dommages et de leur chiffrage.

- **Tempête, Neige ou Grêle :**

Préserver

- **La toiture** : Assurez-vous du bâchage rapide de la toiture par un professionnel. **Nettoyez et aérez** les lieux sans attendre.

- **Entrées d'eau** : coupez le courant et ne le rebranchez pas avant d'avoir fait vérifier la sûreté de l'installation par un professionnel. **Déplacez ou surélevez les objets craignant l'eau**, écartez-les des murs devenus humides.

Le mot d'ordre est : VENTILEZ les lieux.

Épongez l'eau, si besoin à l'aide d'une pompe ou d'un aspirateur à eau. **Protégez le site contre d'éventuels vols** au moyen de fermetures provisoires ou en remplaçant les vitres et portes brisées. **Mettez vos objets de valeur à l'abri**. Prenez des photos des dégâts. Faites nettoyer rapidement vos tapis par votre teinturier, avant que les dégâts ne deviennent irréversibles.

Déclarer

Si vous êtes locataire, prévenez votre propriétaire, si vous êtes copropriétaire, prévenez votre syndicat.

Adressez votre déclaration de sinistre à votre assureur dès que possible.

Si un expert est missionné pour évaluer le sinistre, soyez présent à l'expertise afin d'apporter les précisions nécessaires ! Conservez tout élément (factures, photos...) pouvant justifier des dommages et faciliter leur chiffrage.

- **Vol :**

Prévenir

Téléphonez immédiatement aux autorités de police ou de gendarmerie pour les informer du vol. **Portez plainte dans les 24 heures** suivant le vol et conservez le récépissé de dépôt de plainte, il sera utile lors de la déclaration à votre assureur.

Préserver

Changez la ou les serrures fracturées des portes, mais conservez-les pour justifier de l'effraction de votre domicile. **Vérifiez si vous avez tous vos jeux de clés.** Si des clés vous ont été dérobées, changez immédiatement les serrures correspondantes.

En cas de dommages (portes, fenêtres ...) pensez à prévenir votre propriétaire si vous êtes locataire.

Barricadez provisoirement : disposez un contreplaqué à l'endroit d'un vitrage brisé et fermez les volets tant que la réparation n'a pas été effectuée.

Vérifiez si des carnets de chèques ou cartes bancaires ont été dérobés. Dans ce cas, **faites immédiatement opposition** auprès de votre banque.

Déclarer

Constituez la liste des biens volés en y ajoutant le maximum de justificatifs (photos, factures d'achat ou de réparation, certificats de garantie...)

Déclarez le vol à votre assureur le plus rapidement possible.

Dans tous les cas...

- Pensez à **conserver les factures** de vos biens (achat et/ou réparation), **prenez des photos** et constituez-vous un dossier qu'il sera facile de présenter en cas de sinistre.
- **Notez** dans votre portefeuille, le numéro des personnes à contacter dans l'urgence (gendarmerie, pompiers, serrurier, plombier, propriétaire ou syndic de l'immeuble, banque, assureur, assistance...)
- **Si vous recevez une lettre recommandée avec A.R.** de mise en cause afin de participer à une réunion d'expertise contradictoire de la part de l'assureur d'un tiers, **prévenez nous immédiatement** et transmettez nous une copie du courrier