

**NOTICE D'INFORMATION VALANT DISPOSITIONS GENERALES DES OFFRES D'ASSURANCE  
« INSATISFAIT ? ON REFAIT ! » et « CAUTION » - JUIN 2017**

Notice d'information **EQ/AV/0716A** valant dispositions générales du Contrat d'assurance pour compte **n°AQ000370** souscrit :

- par **AlloVoisins**, société 2CED au capital social de 242 830 €, ayant son siège social au 16 Impasse de la Carillonnière 44115, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nantes sous le numéro 792 209 967,
- auprès de **L'EQUITE**, entreprise régie par le Code des Assurances, SA au capital de 26 469 320 € RCS PARIS B572084697 siège social sis au 2, Rue Pillet-Will 75009 Paris. Société appartenant au Groupe Generali immatriculé sur le registre italien des groupes d'assurances sous le numéro 026,
- par l'intermédiaire de **VERSPIEREN**, Société Anonyme à Conseil d'Administration au capital de 1 000 000 €, immatriculée au RCS Lille Métropole sous le numéro 321 502 049 et à l'Orias sous le numéro 07 001 542 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) dont le siège social est 1 avenue François Mitterrand - 59290 WASQUEHAL.

**L'EQUITE** et **VERSPIEREN** sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 61, rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09.

## 1. DEFINITIONS.

Dans le cadre du présent contrat, pour les garanties d'assurance, les termes ci-dessous commençant par une majuscule auront la signification suivante à l'exclusion de toute autre :

**Accident, Accidentel** : Action, réaction ou résistance d'un élément extérieur à l'Assuré et tout contact avec une matière, constituant la cause exclusive du dommage à l'Appareil ou Bien garanti et résultant d'un événement soudain, imprévisible, extérieur à l'Appareil ou Bien garanti, non provoqué par l'Assuré. Est considéré comme accidentel ce qui résulte d'un tel événement.

**Appareil ou Bien garanti** : dans le cadre de l'assurance « **Caution** », le bien ou l'appareil, objet du contrat de location conclu entre un Offreur et un Demandeur mis en relation via la plateforme AlloVoisins. Ses caractéristiques figurent dans le contrat de location.

**Assureur** : **L'EQUITE**.

**Assuré** :

Il s'agit du Demandeur, personne physique majeure, agissant en qualité de particulier, **résidant habituellement en France Métropolitaine et y ayant son domicile fiscal et légal**, enregistrée sur le site [www.allovoisins.com](http://www.allovoisins.com) ou sur l'application mobile AlloVoisins, y ayant déposé une Demande d'une Prestation et ayant sélectionné un ou plusieurs Offreurs pour la réaliser ou les réaliser.

Toutefois :

Dans le cadre de l'assurance « **Caution** » en cas de **réparation de l'Appareil ou Bien garanti**, l'Assuré est **aussi** : l'Offreur, propriétaire de l'Appareil ou Bien garanti donné en location à un Demandeur, personne physique, inscrite sur le site [www.allovoisins.com](http://www.allovoisins.com) ou sur l'application mobile AlloVoisins .

**Casse accidentelle** : Toute détérioration ou destruction, totale ou partielle, subie directement par l'Appareil ou Bien garanti, nuisant à son bon fonctionnement et résultant d'un accident.

**Déchéance** : Perte du droit à obtenir une indemnisation prévue dans le contrat d'assurance en cas de non-respect d'une obligation contractuelle.

**Demande** : Besoin posté sur le site internet [www.allovoisins.com](http://www.allovoisins.com) ou sur l'application mobile AlloVoisins par un Demandeur et sous son entière responsabilité dans le but d'acheter une ou plusieurs Prestations.

**Demandeur :**

- Dans le cadre de l'assurance « **Insatisfait ? On refait !** », la personne physique majeure, agissant en qualité de particulier, **résidant habituellement en France Métropolitaine et y ayant son domicile fiscal et légal**, enregistrée sur le site [www.allovoisins.com](http://www.allovoisins.com) ou sur l'application mobile **AlloVoisins** et ayant posté une demande de prestation objet du contrat de mise en disposition de services.
- Dans le cadre de l'assurance « **Caution** »: la personne physique majeure, agissant en qualité de particulier, résidant habituellement en France et y ayant son domicile fiscal et légal, enregistrée sur le site [www.allovoisins.com](http://www.allovoisins.com) ou sur l'application mobile **AlloVoisins** et recevant l'Appareil ou Bien garanti figurant sur le contrat de location de biens. Son identité est mentionnée dans ledit contrat.

**L'éligibilité aux garanties s'analyse individuellement pour chaque Prestation au sein d'une même Demande.**

**Franchise :** Dans le cadre de l'assurance « **Caution** », montant de la caution à la charge du Demandeur. Elle s'élève à **15% du montant de la Caution maximum**.

**Force majeure :** Événement imprévisible, insurmontable et indépendant de la volonté de l'Assuré.

**Objet de valeur :** Tout objet d'une valeur supérieure à **1000 euros TTC**.

**Offreur :**

- Dans le cadre de l'assurance « **Insatisfait ? On refait !** »: la personne physique majeure, agissant en qualité de particulier, **résidant habituellement en France Métropolitaine et y ayant son domicile fiscal et légal**, enregistrée sur le site [www.allovoisins.com](http://www.allovoisins.com) ou sur l'application mobile **AlloVoisins** et prestataire du service objet de la Demande.
- Dans le cadre de l'assurance « **Caution** »: la personne physique majeure, agissant en qualité de particulier, **résidant habituellement en France Métropolitaine et y ayant son domicile fiscal et légal**, enregistrée sur le site [www.allovoisins.com](http://www.allovoisins.com) ou sur l'application mobile **AlloVoisins**, propriétaire du bien garanti donné en location à un Demandeur, personne physique, également inscrite sur ce site.

**Oxydation :** Toute corrosion par effet chimique des composants de l'Appareil ou Bien garanti, nuisant à son bon fonctionnement, résultant ou non d'un Accident.

**Mauvaise réalisation de la Prestation par l'Offreur :** la mauvaise réalisation est caractérisée lorsqu'elle :

- présente de façon avérée une malfaçon, une défektivité ou une anomalie consécutive à l'intervention de l'Offreur et constatable à l'œil nu lors d'un examen superficiel ou lors de vérifications élémentaires,
- ou n'atteint pas le résultat escompté après la réalisation de la Prestation mentionnée au Contrat de mise à disposition de services.

**Négligence :** Défaut d'attention, de précaution, de prudence ou de vigilance qui a facilité ou est à l'origine d'un vol, d'un dommage matériel ou d'une panne.

La négligence est caractérisée lorsque l'Appareil ou Bien garanti est laissé sans surveillance immédiate, ou dans un endroit où il n'est pas à l'abri d'un dommage prévisible (bris, oxydation, vol), qu'il s'agisse d'un lieu public ou privé.

**Panne :** Dysfonctionnement électrique, électronique, électromécanique ou mécanique d'un ou plusieurs composants de l'Appareil ou Bien garanti, affectant son bon fonctionnement et provenant d'un phénomène d'origine interne à celui-ci.

**Prestation :** Réalisation par un Offreur du Service ou de la Location d'un bien, objets d'une Demande.

**La Prestation assurée relève exclusivement des catégories suivantes et sous réserve des exclusions de garantie prévues au présent contrat :**

- **Services :** Bricolage-petits travaux ; Montage de meubles en kit ; Menuiserie-Huisserie-Agencement ; Peinture-Tapisserie ; Plâtrerie-Murs-Plafonds ; Serrurerie ; Architecte-Décorateur d'intérieur ; Jardinier ; Paysagiste-Aménagement de jardin ; Tonte de pelouse-Débroussaillage ; taille de haies et d'arbustes ; Clôture-grillage ; Dépannage électro-ménager ; Réparation outillage ; Réparation objets ; Livraison-Transport de colis ; Evacuation de déchets – Gravats ; Livraison de courses.
- **Location :** Outillage & Travaux ; Matériel de Jardin ; Maison & Confort ; Événement, Réception & Fête ; High Tech & Fournitures de bureau ; Matériel de Sport ; Loisirs ; Mode & Accessoires Adulte, Bien-être ; Mode Enfant, Bébé & Puériculture ; Transport & Accessoires Auto, Moto & Bateau.

**Sinistre** : Événement susceptible de mettre en œuvre une ou plusieurs garanties au sens du présent contrat.

**Sinistre partiel** : Un Sinistre est dit « partiel », en cas de Casse accidentelle ou de Panne, lorsque l'Appareil ou Bien garanti est réparable.

**Sinistre total** : Un Sinistre est dit « total » :

- Lorsque l'Appareil ou Bien garanti est disparu suite à un Vol garanti,
- Lorsque le coût de la réparation est supérieur à la Valeur de remplacement de l'Appareil ou Bien garanti, ou lorsque l'Appareil ou Bien garanti est irréparable.

**Souscripteur** : AlloVoisins.

**Super Voisin** : Dans le cadre d'un Sinistre mettant en jeu l'assurance « **Insatisfait ? On refait !** », la personne physique majeure résidant en France Métropolitaine ayant répondu à la nouvelle Demande et chargée de la réalisation de la seconde intervention.

**Tiers** : Toute personne autre que l'Offreur, le Super Voisin, le Demandeur, leur conjoint, leur concubin ou leur partenaire dans le cadre d'un PACS, leurs ascendants ou descendants.

**Valeur de remplacement** : Il s'agit de la **valeur minimum entre** :

- la Caution, déduction faite de la Franchise, et
- la valeur d'achat de l'Appareil ou Bien garanti selon facture acquittée, déduction faite de la Vétusté contractuelle.

En l'absence de facture d'achat, la valeur de remplacement est déterminée par le gestionnaire sur la base de la valeur du bien au jour du sinistre.

**Vétusté contractuelle** : Décote appliquée sur la valeur d'achat de l'Appareil ou Bien garanti selon le barème suivant :

- 1<sup>ère</sup> année d'ancienneté : **2% par mois d'ancienneté** de l'Appareil ou Bien garanti,
- 2<sup>ème</sup> à 5<sup>ème</sup> année : **1% par mois d'ancienneté** de l'Appareil ou Bien garanti.

**Les Appareils ou Biens de plus de 5 ans ne sont pas couverts au moment du Sinistre.**

**Vol garanti** : Soustraction frauduleuse de l'appareil assuré commise par un Tiers avec circonstances aggravantes, c'est-à-dire avec Agression de l'Assuré ou avec Effraction d'un local immobilier clos et fermé à clé ou d'un véhicule motorisé terrestre à 4 (quatre) roues.

- **Vol avec Agression** : Vol de l'Appareil ou Bien garanti commis par un Tiers au moyen de toute menace et/ou de violences physiques ou verbales à l'encontre de l'Assuré, de tous autres moyens de persuasion ou par l'arrachement de l'Appareil ou Bien garanti tenu ou porté.
- **Vol avec Effraction** : Vol de l'Appareil ou Bien garanti commis au moyen du forçage, de la dégradation, de la destruction d'un dispositif de fermeture ou de l'action frauduleuse permettant de libérer un dispositif de fermeture sans le forcer ni le dégrader.

## 2. OBJET ET LIMITE DES GARANTIES.

Les garanties sont accordées sous réserve de leur mention au « **Contrat de Mise à disposition de services** » ou au « **Contrat de Location de biens** » souscrit sur le site [www.allovoisins.com](http://www.allovoisins.com) ou sur l'application mobile AlloVoisins.

### 2.1 Assurance « **Insatisfait ? On refait !** »

L'objet de cette assurance est de permettre la bonne réalisation de la Prestation fournie par un Offreur à un Demandeur en réponse à une Demande postée sur le site [www.allovoisins.com](http://www.allovoisins.com) ou sur l'application mobile AlloVoisins.

En cas de Mauvaise réalisation de la Prestation par l'Offreur, nous prenons en charge le coût d'une seconde intervention mise en œuvre et réalisée par un Super Voisin afin de satisfaire la demande postée sur le site, dans un délai de **30 jours** à compter de l'accord de prise en charge du sinistre par l'assureur.

**Cette Prestation est prise en charge à concurrence de 2 fois le prix de la Prestation initiale sans pouvoir dépasser 1.000 euros TTC.**

**Notre intervention se limite à une seule intervention par un Super Voisin.**



Dans le cadre de cette assurance, nous ne prenons pas en charge les conséquences de la responsabilité civile pouvant incomber à l'Offreur ou au Super Voisin du fait de sa Prestation.

## 2.2 Assurance « Caution »

**En cas de Sinistre partiel consécutif à une casse accidentelle ou une panne**, si l'Appareil ou Bien garanti est réparable, nous prenons en charge les frais de réparation de l'Appareil ou Bien garanti, selon facture de réparation acquittée, **dans la limite de la Valeur de remplacement.**

Si l'Appareil ou Bien garanti est irréparable, nous prenons en charge **le montant la Valeur de remplacement.**

**En cas de sinistre total consécutif à une Casse accidentelle, une Panne ou un Vol garanti**, nous prenons en charge le montant de la Valeur de remplacement telle que définie à l'article 1 « définitions »

## 3. EXCLUSIONS

### 3.1 Exclusions « Insatisfait ? On refait ! »

- Les conséquences de la responsabilité civile de l'Offreur ou du Super Voisin,
- Les sinistres imputables à l'Assuré ou à l'intervention d'un Tiers avant l'intervention d'un Super Voisin,
- Les sinistres imputables à la violation délibérée des règles de sécurité et de prudence dérivant d'un acte ou d'une omission volontaire, de la conscience du danger que devait en avoir l'Assuré, l'Offreur ou le Super Voisin,
- La seconde intervention réalisée par le Super Voisin.
- Les sinistres pour lesquels l'Assuré a procédé lui-même à toutes réparations ou a mandaté un tiers pour réparation du Sinistre,
- Les sinistres relevant de la négligence du Demandeur, de l'Offreur ou du Super Voisin,
- L'annulation de la Prestation par l'Offreur ou le Demandeur quel que soit le motif,
- Les retards imputables à l'Offreur ou au Super Voisin dans la réalisation de la Prestation quel que soit le motif,
- La mésentente entre le Offreur ou Super Voisin et l'Assuré concernant le tarif de la prestation,
- Tout vol commis par l'Offreur ou Super Voisin pendant ou après la réalisation de la Prestation,
- Les dommages aux biens, objets ou non de la Prestation,
- Les dommages survenant à tout matériel ou à tout appareil prêté par le Demandeur à l'Offreur ou Super Voisin pour l'exécution de la Prestation,
- Tout sinistre généré par le Super Voisin dans le cadre de la prise en charge d'un Sinistre par l'assureur,
- Tout Sinistre ayant pour origine une instruction ou consigne erronée, donnée par le Demandeur à l'Offreur ou Super Voisin dans la réalisation d'une prestation,
- Les prestations de services relevant des catégories : Déménagement – Manutention, Entretien ou Réparation de véhicules, Enfants, Animaux, Informatique et web, Photographie – Vidéo, Animation – Événements, Cours- Formation, Administratif – Bureautique, Mode – Santé – Bien-être.
- Les prestations de services relevant des sous-catégories suivantes :
  - Electricité, Etanchéité / Bardage, Plomberie, Dépannage informatique, électronique et téléphonie, Rénovation, Carrelage, Revêtement de sols, Travail en hauteur,
  - Femmes de ménage, Aide-soignante, Aide à domicile, Home sitting, Accueil - Gardiennage,
- Transport de personnes, Covoiturage, Transport de véhicules, Remorquage. Les prestations de services à caractère intellectuel.
- Les prestations effectuées hors France métropolitaine.

### 3.2 Exclusions « Caution »

- Les objets prêtés même si une caution a été prise,
- L'achat d'objets ou de biens,
- Les objets ou jeux gonflables,
- Les déchirures, accrocs, effilochage, tâches et salissures,
- Les biens consommables en vertu de leur usage (notamment les agrafes, crayons, peinture, visserie, produits de beauté et de maquillage, shampooing),
- Les accessoires consommables utilisés pour le fonctionnement de l'Appareil, du Bien ou Kit loué,
- Les téléphones portables, les drones, les armes, les bijoux ou Objets de valeur, les monnaies,
- Les Appareils ou Biens de plus de 5 ans
- Les biens dont l'achat, la possession ou l'utilisation sont en infraction avec la législation en vigueur applicable en France,
- Les données numériques à stocker, à visualiser ou à télécharger en ligne (tels que les fichiers MP3, Photos, logiciels, applications),
- Les animaux vivants,
- Les plantes ou fleurs vivantes,
- Les véhicules terrestres à moteur au sens de la législation française en vigueur (dont notamment les tondeuses autoportées, les transporteurs personnels, les trottinettes électriques, les fauteuils électriques pour personnes à mobilité réduite),
- Les sinistres relevant de la Négligence du Demandeur,
- Les dommages autres que les dommages accidentels,
- L'Oxydation,
- Les dommages résultant de la modification des caractéristiques d'origine de l'Appareil ou Bien garanti,
- Les frais de déplacement d'un professionnel pour l'établissement d'un devis de non réparation,
- Les dommages relevant de la garantie légale relative aux défauts cachés au sens des Articles 1641 et 1648 du Code civil ou tout autre texte qui viendrait les compléter ou s'y substituer,
- Les dommages relevant de la garantie légale relative aux défauts de conformité au sens des Articles L. 217-4 et suivants du Code de la consommation ou tout autre texte qui viendrait les compléter ou s'y substituer,
- Les dommages survenant sur des appareils ou biens de plus de 5 ans,
- La Panne survenant pendant la période de la garantie constructeur,
- La Panne survenant sur des biens donnés en location par des professionnels,
- La perte ou la disparition par suite d'un événement de Force majeure,
- Le Vol commis sans agression ou effraction,
- Pendant le transport du bien garanti, (y compris la période de stationnement du véhicule terrestre à moteur), sont exclus les dommages et les vols :
  - commis sans effraction,
  - commis alors que l'Appareil ou Bien garanti est posé ou fixé à l'extérieur du véhicule terrestre à moteur,
  - commis dans un véhicule qui ne serait pas totalement carrossé en matériaux durs et fermé à clé lorsque personne n'est à bord, ou hors d'un coffre fermé à clé,
  - commis dans un véhicule stationné, sans conducteur ni passager à l'intérieur de celui-ci, sur la voie publique entre 22h et 7h du matin,
  - commis à l'Appareil ou Bien garanti en cas de transport par un véhicule à 2 ou 3 roues, lorsque l'Appareil ou Bien garanti est visible de l'extérieur,
  - commis dans un véhicule dont les glaces et les déflecteurs ne sont pas fermés ou dont les portières et le coffre ne sont pas fermés à clé,
- les vols commis par les membres de votre famille visés à l'Article 380 du Code Pénal, ou avec leur complicité ou par vos préposés dans l'exercice de leurs fonctions.

- Les conséquences pécuniaires consécutives à un Sinistre sur les Prestations futures pour lesquelles Le Voisin a pris en engagement.

### 3.3 Exclusions communes à toutes les garanties

- Les échanges de service non payés en ligne,
- Le fait intentionnel ou dolosif de l'Assuré ou de toute autre personne qu'un Tiers,
- Tout sinistre subi par l'Appareil ou Bien garanti résultant d'une guerre civile ou étrangère, d'une émeute ou d'un mouvement populaire,
- Tout sinistre subi par l'Appareil ou Bien garanti résultant d'une confiscation, capture ou destruction par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique,
- Les préjudices, ou pertes, financiers indirects subis par l'Assuré pendant ou suite à un Sinistre,
- Les Sinistres consécutifs à la participation volontaire de l'Assuré à des émeutes, mouvements populaires, grèves, rixes ou voies de fait,
- Les conséquences directes ou indirectes de la destruction ou de la perte de bases de données, de fichiers, ou de logiciels utilisés ou contenus par l'Appareil ou Bien garanti, pendant ou suite à un Sinistre,
- Les conséquences de la désintégration du noyau de l'atome,
- Les dommages ou pertes résultant d'un Phénomène de catastrophe naturelle (sauf état de « catastrophe naturelle » constaté par Arrêté interministériel).

## 4. EN CAS DE SINISTRE

### 4.1 Délai de déclaration

Le Demandeur devra impérativement déclarer son Sinistre à AlloVoisins sur le site [www.allovoisins.com](http://www.allovoisins.com) ou sur l'application mobile AlloVoisins dès qu'il en a connaissance et au plus tard dans les 5 (cinq) jours ouvrés suivant la date de connaissance dudit Sinistre.

Dans le cas d'un Vol, ce délai est réduit à 2 (deux) jours ouvrés.

Sauf cas fortuit ou de force majeure, si le Demandeur ne respecte pas ce délai de déclaration et que l'Assureur ou son délégataire prouve que ce retard lui a causé un préjudice, il pourra être déchu de son droit à indemnisation.

### 4.2 Formalités à accomplir

L'Assuré s'entend :

- pour l'assurance « **Insatisfait ? On refait** » : le Demandeur
- pour l'assurance « **Caution** » : le Demandeur et/ou l'Offreur

#### 4.2.1 Dans tous les cas

L'Assuré, devra déclarer le Sinistre à AlloVoisins en utilisant le formulaire de déclaration sur l'honneur du sinistre sur le site [www.allovoisins.com](http://www.allovoisins.com) ou sur l'application mobile AlloVoisins, et y en joignant les pièces justificatives obligatoires. A réception de la déclaration complète (formulaire rempli et pièces justificatives jointes), AlloVoisins transmettra le dossier de Sinistre complet à **VERSPIEREN** pour instruction du sinistre.

L'Assuré devra en outre :

- S'abstenir de procéder lui-même à toutes réparations de la Prestation ou de l'Appareil ou Bien garanti,
- S'abstenir de mandater toute personne pour la réparation du Sinistre,
- Se conformer aux instructions de **VERSPIEREN** et d'**AlloVoisins**.

#### 4.2.2 Dans le cadre de l'assurance « Caution »

En cas de Vol, l'Assuré devra en outre :

- Déposer plainte auprès des autorités compétentes dans les **2 (deux) jours ouvrés** suivant le vol en y mentionnant le vol de l'Appareil ou Bien garanti, les circonstances exactes du vol, ainsi que les références de l'Appareil ou Bien garanti (Marque, modèle, numéro d'IMEI ou de série)

#### 4.3 Pièces justificatives obligatoires à fournir

Selon les garanties mises en jeu dans le Sinistre, les personnes mentionnées ci-dessous devront transmettre à AlloVoisins via le site [www.allovoisins.com](http://www.allovoisins.com) ou sur l'application mobile AlloVoisins, l'intégralité des pièces suivantes :

##### 4.3.1 Insatisfait ? On refait !

###### Le Demandeur :

- La copie recto-verso d'une pièce d'identité,
- La (les) photographie(s) du Sinistre,

##### 4.3.2 Caution.

**4.3.2.1 Dans tous les cas**, les documents suivants doivent être transmis par :

###### Le Demandeur et l'Offreur

La copie d'une pièce d'identité pour chacun d'eux.

**4.3.2.2 En cas de casse accidentelle ou de panne**, les documents suivants doivent être transmis par l'Offreur :

- La copie de la facture d'achat du bien,
- La (les) photographie(s) du bien endommagé avant réparation,
- Le devis de réparation ou le certificat d'irréparabilité du bien.

**4.3.2.3 En cas de Vol**, les documents suivants doivent être transmis par :

###### L'Offreur

- La copie de la facture d'achat du bien,

###### Le Demandeur,

###### Dans tous les cas :

- La copie du Procès-Verbal de dépôt de plainte,

###### Et

###### - En cas de Vol avec effraction :

- La copie de la facture ou du devis de réparation de l'habitation ou du véhicule objet de l'effraction.

###### - En cas de Vol avec agression :

- Un certificat médical mentionnant l'objet de la visite ou,
- Le témoignage d'un Tiers.

#### 4.4 Expertise et pièce(s) complémentaire(s)

L'Assureur peut demander l'avis d'un expert ou d'un enquêteur ainsi que toute autre pièce justificative **strictement nécessaire à l'application du contrat** qu'il estimerait nécessaire pour apprécier les circonstances du Sinistre ou pour évaluer les dommages (exemple : la copie du contrat de Mise à

disposition signé mis en ligne par AlloVoisins). A défaut de la remise du contrat de Mise à disposition signé mis en ligne par Allovoisins, les mentions de la Demande (Prestations, dates, prix, montant de la caution) saisies sur le site [www.allovoisins.com](http://www.allovoisins.com) ou sur l'application mobile AlloVoisins feront foi.

#### **4.5 Sanctions**

**Faute par l'Assuré de respecter tout ou partie des obligations prévues aux paragraphes ci-dessus, sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Assureur sera fondé à lui refuser toute indemnisation pour le sinistre dont il s'agit ou à lui réclamer une indemnité proportionnée au préjudice que cette inexécution lui aura causé.**

**En cas de fausses déclarations faites sciemment par l'Assuré sur la date, la nature, les causes, les circonstances ou les conséquences d'un sinistre, l'Assuré sera déchu de son droit à indemnisation pour le sinistre dont il s'agit.**

**L'Assuré qui emploie ou produit intentionnellement des documents inexacts ou frauduleux sera déchu de tout droit à indemnisation pour le sinistre dont il s'agit.**

#### **5. MODALITES ET DELAI DE MISE EN ŒUVRE DES GARANTIES**

**Sous réserve de la réception du dossier de Sinistre complet et conforme par VERSPIEREN**, ce dernier instruira le dossier et, en cas d'accord de prise en charge, procèdera à l'indemnisation selon les modalités et dans les délais suivants :

##### **Dans le cadre de l'assurance « Insatisfait ? On refait ! »**

Sous réserve de l'accord de VERSPIEREN, AlloVoisins poste une nouvelle Demande et choisit le Super Voisin. .

Dans le cas où un Super Voisin n'aurait pas été trouvé dans le délai de **30 jours calendaires** à compter de la Demande de la nouvelle Demande, VERSPIEREN remboursera au Demandeur le montant de la prestation initiale sous un délai de 3 jours ouvrés à compter de la validation par AlloVoisins de l'impossibilité d'exécuter une nouvelle prestation par un Super Voisin, et dans les limites prévues à l'article 2 « OBJET ET LIMITES DES GARANTIES ».

##### **Dans le cadre de l'assurance « Caution »**

###### **En cas de Sinistre total :**

- Le Demandeur sera débité uniquement du montant de la Franchise, sous 3 jours ouvrés à compter de l'accord de prise en charge du sinistre par VERSPIEREN.
- L'Offreur sera indemnisé du montant de la Valeur de remplacement, sous 3 jours ouvrés à compter de l'accord de prise en charge du sinistre par VERSPIEREN.
- Dans tous les cas, les conditions et limites prévues à l'article 2 « OBJET ET LIMITE DES GARANTIES » s'appliquent.

###### **En cas de Sinistre partiel :**

- Le Demandeur sera débité uniquement du montant de la Franchise, sous 3 jours ouvrés à compter de l'accord de prise en charge du sinistre par VERSPIEREN.
- L'Offreur sera indemnisé du montant du montant du devis dans la limite de la valeur de remplacement, sous 3 jours ouvrés à compter de l'accord de prise en charge du sinistre par VERSPIEREN.
- Dans tous les cas, les conditions et limites prévues à l'article 2 « OBJET ET LIMITE DES GARANTIES » s'appliquent.

## 6. DATE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES

### **Assurance « Insatisfait ? On refait ! » :**

Cette garantie prend effet à compter de la date de début d'exécution des engagements mentionnée au contrat de Mise à Disposition de Services signé par l'Offreur et le Demandeur, sous réserve de la réalisation et du paiement en ligne de la Prestation par le Demandeur.

Elle prend fin de plein droit à la date de fin de réalisation de la Prestation attestée par l'accord donné par le Demandeur via son code de déblocage sur le site [www.allovoisins.com](http://www.allovoisins.com) ou sur l'application mobile AlloVoisins et du règlement de l'Offreur.

### **Assurance « Caution » :**

#### **Casse accidentelle, Panne et Vol garanti :**

Ces garanties prennent effet à la date de remise effective au Demandeur par l'Offreur de l'Appareil ou Bien garanti mentionné dans le contrat de Location de Biens, sous réserve du paiement de la location par le Demandeur.

Elles prennent fin de plein droit à la date de restitution de l'Appareil ou Bien garanti mentionnée dans le contrat de Location de Biens.

## 7. CESSATION DES GARANTIES

Les garanties prennent fin :

- A l'expiration de la période de validité telle que définie pour chacune d'elle à l'article 6. « DATE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES »,
- En cas de mise en jeu de l'assurance « **Insatisfait ? On refait !** » et de prise en charge et règlement du Sinistre par l'Assureur,
- En cas de disparition de l'Appareil ou Bien garanti n'entraînant pas la mise en jeu des garanties,
- En cas de résiliation du contrat n° **AQ000370** par l'Assureur ou le Souscripteur,
- En cas de retrait de l'agrément administratif de l'Assureur.

## 8. TERRITORIALITE

L'assurance « **Insatisfait ? On refait !** » produit ses effets en France Métropolitaine.

L'assurance « **Caution** » produit ses effets dans le monde entier. Toutefois, les prestations découlant de ces garanties ne peuvent être réalisées qu'en France Métropolitaine.

## 9. FAUSSE DECLARATION

**En cas de réticence ou fausse déclaration intentionnelle dans les réponses aux questions posées, modifiant l'appréciation du risque par l'Assureur, le contrat est nul, conformément à l'article L.113-8 du Code des Assurances.**

**En cas d'omission ou déclaration inexacte non intentionnelle, constatée après un Sinistre, l'Assureur pourra, conformément à l'article L.113-9 du Code des Assurances, réduire l'indemnité.**

## 10. DISPOSITIONS DIVERSES

### 10.1 INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

Vous pouvez poser vos questions directement sur le site [www.allovoisins.com](http://www.allovoisins.com) ou sur l'application mobile AlloVoisins dans la rubrique « Posez une question »

## **10.2 DROIT ET LANGUE APPLICABLES**

### **Loi applicable – tribunaux compétents :**

Les relations précontractuelles et contractuelles sont régies par le droit Français.

Toute action judiciaire relative au présent contrat sera de la seule compétence des Tribunaux Français.

### **Langue utilisée :**

La langue utilisée dans le cadre des relations précontractuelles et contractuelles est la langue Française.

## **10.3 SUBROGATION**

Conformément aux dispositions de l'Article L121-12 du Code des Assurances, l'assureur qui a exécuté la prestation est subrogé, jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par lui, dans les droits et actions de AlloVoisins et de l'Assuré contre le ou les Tiers responsable(s) du Sinistre.

## **10.4 PLURALITE D'ASSURANCES**

Conformément aux dispositions de l'Article L121-4 du Code des Assurances, lorsque plusieurs assurances pour un même intérêt, contre un même risque, sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans la limite des garanties de chaque contrat, et dans le respect des dispositions de l'Article L121-1 du Code des Assurances.

## **10.5 PRESCRIPTION**

Conformément aux dispositions des articles L.114-1, L.114-2 et L.114-3 du Code des Assurances :

«Article L.114-1 :

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance ;

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

Quand l'action de l'Assuré contre l'Assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par ce dernier. La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'Assuré décédé.

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

Article L.114-2

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un Sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Article L.114-3

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

Conformément au Code civil, les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (art. 2240)
- la demande en justice, même en référé, et même portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure (art. 2241). Cette interruption vaut jusqu'à l'extinction de l'instance (art. 2242) mais est non avenue en cas de désistement du débiteur, s'il laisse périmer l'instance ou si sa demande est définitivement rejetée (art. 2243),
- une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée (art. 2244).

## **10.6 RECLAMATIONS – MEDIATION**

### **RECLAMATIONS**

Pour toute réclamation relative à la gestion de l'Adhésion, les cotisations ou encore les sinistres, l'Adhérent ou l'Assuré devront s'adresser prioritairement au Service Réclamations de VERSPIEREN – DPAS Réclamations assurance affinitaires – 1, Rue François Mitterrand – 59290 WASQUEHAL ou par mail à [reclamationpartenariat@verspieren.com](mailto:reclamationpartenariat@verspieren.com) qui sera en mesure de leur apporter une réponse :

En cas de réclamation, l'Assuré recevra un accusé réception sous 10 jours ouvrables maximum et une réponse au plus tard dans les deux mois qui suivent la réception de la réclamation. Ils seront également tenu informés de l'avancement de leur situation durant l'étude de votre dossier.

Si l'Adhérent ou l'Assuré ne reçoivent pas une réponse satisfaisante, ils pourront adresser leur réclamation écrite (mentionnant les références du dossier concerné et accompagnée d'une copie des éventuelles pièces justificatives) à : L'Équité – Réclamations – TSA 70100 - 75309 PARIS Cedex 09 ou par courriel : [qualite@generali.fr](mailto:qualite@generali.fr).

L'Équité accusera réception de la demande dans les 10 jours ouvrables de sa réception et apportera une réponse au plus tard dans les deux mois qui suivent la réception de la réclamation.

**La procédure ci-dessus ne s'applique pas si une juridiction a été saisie du litige que ce soit par l'Adhérent et/ou l'Assuré ou par l'Assureur.**

### **MEDIATION**

En qualité de membre de la Fédération Française de l'Assurance, l'Équité applique la Charte de la Médiation mise en place au sein de cette Fédération.

Si un litige persiste entre l'Adhérent ou l'Assuré et l'Assureur après examen de la demande par le service Qualité de l'Assureur, l'Adhérent ou l'Assuré pourront, si l'Adhérent a souscrit le contrat en qualité de particulier, saisir le Médiateur en écrivant à : La Médiation de l'Assurance TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09.

L'Équité précise cependant que le Médiateur ne peut être saisi qu'après que leur Service Qualité ait été saisi de la demande par l'Adhérent ou l'Assuré et qu'il y ait apporté une réponse.

**Par ailleurs, la saisine du médiateur n'est possible que dans la mesure où la demande de l'Adhérent ou l'Assuré n'a pas été soumise à une juridiction.**

## **10.7 INFORMATIQUE ET LIBERTES (Loi modifiée du 06 janvier 1978)**

Dans la cadre de la souscription du contrat d'assurance, AlloVoisins est amené à recueillir des informations à caractère personnel. Ces données sont destinées à VERSPIEREN, délégataire de gestion – 1 avenue François Mitterrand - 59290 WASQUEHAL – Elles sont nécessaires et ont pour but de satisfaire à la demande de l'adhérent ou pour effectuer des actes de souscription ou de gestion de son contrat. Elles pourront faire l'objet de traitements informatisés, pour les finalités et dans les conditions ci-dessous précisées.

Ces informations, de même que celles recueillies ultérieurement, pourront être utilisées par VERSPIEREN, responsable du traitement, et par L'Equité pour des besoins de connaissance client, de gestion de la relation client, de gestion des produits ou des services, de gestion de la preuve, de recouvrement, de prospection (sous réserve du respect de votre droit d'opposition ou de l'obtention de votre accord à la prospection conformément aux exigences légales) d'animation commerciale, d'études statistiques, d'évaluation et gestion du risque, de sécurité et prévention des impayés et de la fraude, de respect des obligations légales et réglementaires, notamment en matière de gestion du risque opérationnel, de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, ainsi que, le cas échéant, d'évaluation de l'adéquation et du caractère approprié des services et des garanties fournis, de conseils dans le cadre de la vente de produits d'assurance.

Vos opérations et données personnelles sont couvertes par le secret professionnel.

Vous êtes également informé que l'Assureur met en œuvre un dispositif ayant pour finalité la lutte contre la fraude à l'assurance pouvant, notamment, conduire à l'inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude, inscription pouvant avoir pour effet un allongement de l'étude de votre dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés par Generali IARD. Dans ce cadre, des données personnelles vous concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat) peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des services de Generali IARD. Ces données peuvent, également, être destinées au personnel habilité des organismes directement concernés par une fraude (autres organismes d'assurance, intermédiaires, délégataires, organismes sociaux ou professionnels, autorités judiciaires, médiateurs, arbitres, auxiliaires de justice, officiers ministériels, organismes tiers autorisés par une disposition légale et, le cas échéant, les victimes d'actes de fraude ou leurs représentants).

Vous pouvez également, à tout moment, conformément à la loi informatique et libertés, en justifiant de votre identité, accéder aux informations vous concernant, les faire rectifier, vous opposer à leur communication à des tiers ou à leur utilisation à des fins commerciales.

Vous pouvez exercer ce droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données auprès de VERSPIEREN, à l'adresse suivante :

DPAS –Département des assurances ALLOVOISINS, 1 avenue François Mitterrand - 59290 WASQUEHAL.

Cas spécifique de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme :

Dans le cadre de l'application des dispositions du Code Monétaire et Financier, le recueil d'un certain nombre d'informations à caractère personnel est nécessaire à des fins de lutte contre le blanchiment des capitaux et financement du terrorisme.

Dans ce cadre, l'Adhérent et l'Assuré pourront exercer leur droit d'accès auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, 3 Place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07.

#### **10.8 OPPOSITION AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE**

Les consommateurs qui ne souhaitent pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique par un professionnel avec lequel ils n'ont pas de relations contractuelles préexistantes, peuvent s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) ou par courrier auprès de OPPOSETEL – Service Bloctel – 6 rue Nicolas Siret – 10000 Troyes.