BTS ASSURANCE

E 4 – Gestion des sinistres et des prestations

Sous-épreuve E 41 – Gestion des sinistres

SESSION 2022

Durée : 4 heures
Coefficient : 4

Documents à rendre avec la copie : aucun

Matériel autorisé :
L'usage de calculatrice avec mode examen actif est autorisé. L'usage de calculatrice sans mémoire, « type collège » est autorisé.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le sujet se compose de 25 pages numérotées de 1/25 à 25/25.

COMPOSITION DU DOSSIER

- **Liste des annexes :** **page 2/25**
- **Sujet :** **pages 3/25 à 4/25**
- **Annexes :** **pages 5/25 à 25/25**

LISTE DES ANNEXES

N°	Libellé	Pages
1	Courriel de Mme Francine MATTEY	5
2	Certificat des urgences de la clinique de Franche-Comté	6
3	Bulletin de sortie de la clinique	7
4	Les frais d'hospitalisation et leur remboursement par la branche « Assurance Maladie » de la Sécurité sociale	8
5	Conditions Particulières du contrat collectif « Santé + » Assurland	9
6	Le calcul des indemnités journalières par la branche « Assurance Maladie » de la Sécurité Sociale	10
7	Extraits des conditions particulières du contrat « Prévoyance Accident »	11
8	Extraits des conditions générales du contrat individuel « Prévoyance Accident »	12
9	Déclaration du sinistre dégâts des eaux du 6 décembre 2019	13
10	Rapport d'expertise du sinistre dégâts des eaux	14 et 15
11	Extraits des dispositions particulières MULTIRISQUES DOMICILE	16
12	Extraits des conditions générales contrat MRH DOMICILE	17 à 22
13	Déclaration du sinistre Responsabilité civile du 29 janvier 2020	23
14	Réclamation de M. CORTAL	24
15	Documentation juridique – Extraits du Code Civil	25

DOSSIER MATTEY

Monsieur et Madame MATTEY sont titulaires de différents contrats d'assurance souscrits par l'intermédiaire de votre agence Sévigny assurances.
Monsieur Sévigny, agent général de la société d'assurance ASSURLAND, vous a confié la gestion de trois dossiers sinistres les concernant.

DOSSIER 1 – ACCIDENT CORPOREL DU 1er MAI 2019 (40 POINTS)

Vous avez reçu par mail le 3 mai 2019, une déclaration de sinistre concernant votre assurée Mme Francine MATTEY.

Mme Francine MATTEY est salariée depuis 6 mois chez INFOPRINT et perçoit un revenu mensuel constant de 2 550 € brut. L'employeur de Mme MATTEY a souscrit pour ses salariés un contrat Complémentaire Santé « Santé+ » mais n'a pas souscrit la formule Prévoyance.

Salariée depuis moins d'un an chez Infoprint, elle n'a pas encore droit au maintien de salaire de la part de son employeur en cas d'arrêt de travail.

Elle n'a plus d'enfant à charge et est bénéficiaire de plusieurs contrats :

- **Un contrat collectif « Santé + » n° 98 123 233**
- **Un contrat individuel « Prévoyance Accident » n° 99 245 698**

Vous disposez des **ANNEXES 1 à 8** pour traiter ce dossier.

1.1 Précisez les garanties du contrat « Santé + » mises en jeu suite à l'accident de Mme Francine MATTEY survenu le 1er mai 2019.

1.2 Calculez les remboursements des frais d'hospitalisation versés par la CPAM et les prestations versées par notre société au titre du contrat « Santé + » suite à l'accident de Mme Francine MATTEY survenu le 1er mai 2019.

1.3 Calculez le reste à charge total de Mme Francine MATTEY.

Le 15 juin 2019, l'arrêt de travail de 40 jours est confirmé.

1.4 Justifiez la prise en charge de l'accident de Mme Francine MATTEY survenu le 1er mai 2019 au titre du contrat « Prévoyance Accident ». Indiquez la ou les garantie(s) mise(s) en jeu.

1.5 Calculez les indemnités journalières versées par la CPAM à Mme Francine MATTEY suite à l'accident survenu le 1er mai 2019.

1.6 Calculez le montant de la prestation versée par notre société à notre assurée et indiquez l'incidence sur ses cotisations.

1.7 Calculez la perte de revenus en euros de notre assurée du fait de son accident.

DOSSIER 2 – DÉGÂTS DES EAUX DU 6 DÉCEMBRE 2019 (25 POINTS)

Le 6 décembre 2019, Monsieur et Madame MATTEY déclarent un sinistre dégâts des eaux survenu à leur domicile.

Vous disposez des **ANNEXES 9 à 12** pour traiter ce dossier.

2.1 Justifiez la prise en charge des dommages subis par Monsieur et Madame MATTEY au titre du contrat MRH DOMICILE.

2.2 Expliquez les modalités d'indemnisation pour ce sinistre.

2.3 Calculez le montant de l'indemnité due à vos assurés.

DOSSIER 3 – BRIS DE LUNETTES ACCIDENTEL DU 29 JANVIER 2020 (15 POINTS)

Quelques semaines plus tard, Madame Francine MATTEY vous déclare un autre sinistre survenu à son domicile.

Vous disposez des **ANNEXES 11 à 15** pour traiter ce dossier.

3.1 Analysez la responsabilité de Mme Francine MATTEY dans le sinistre survenu le 29 janvier 2020.

3.2 Justifiez la prise en charge de ce sinistre au titre du contrat MRH DOMICILE et déterminez le montant de l'indemnité due à M. CORTAL.

ANNEXE 1 – Courriel de Mme Francine MATTEY

Sujet : N° 090 62 09 D CBL
De : francine.mattey@orange.fr
Date : mardi 3 mai 2019 16h07
Pour : geddeclaration@sevigny.fr
Objet : Déclaration de sinistre accident corporel

Bonjour,
Mme Francine MATTEY née le 21/10/1964
26 rue Roosevelt
25 000 BESANCON
Tél. : 06 22 33 44 55

Mardi 1er mai vers 12h30, lors d'une randonnée pédestre, j'ai glissé sur des pierres et me suis retourné le pouce en voulant arrêter ma chute.

Je me suis rendue aux urgences de la Clinique de Franche-Comté.

Ils m'ont mis une attelle à la main droite.
Ils m'ont délivré un arrêt de travail de 40 jours.

Témoin de l'accident : François Chaire (07 56 36 99 88)
Fichier joint déclaration d'accident du service des urgences.

Cordialement

Francine MATTEY

ANNEXE 2 – Certificat des urgences de la Clinique de Franche-Comté

Clinique de Franche-Comté

Service des Urgences

CERTIFICAT DE CONSTATATION

Je soussigné, Docteur JANÇON, certifie avoir examiné le 01/05/2019 Francine MATTEY à la suite d'un accident de randonnée pédestre le 01/05/2019 et qui présente les lésions suivantes :

L'intéressée allègue :

- Douleur au niveau de la main droite

À l'examen, je constate les lésions suivantes :

- Contusions et ecchymoses de la main droite, avec douleur aiguë à la palpation faisant suspecter une fracture
- Arrêt de travail à prévoir de 40 jours (main droite)

Fait à Besançon, 01/05/2019

Docteur JANÇON

Certificat établi à la demande de l'intéressée et remis en main propre pour faire valoir ce que de droit.

ANNEXE 3 – Bulletin de sortie de la clinique

BULLETIN DE SORTIE

CLINIQUE de Franche-Comté

À remettre immédiatement à votre Caisse d'Assurance Maladie en cas d'arrêt de travail

N° d'entrée : 0017485
Nom : MATTEY
Née le 21/10/1964

Prénom : Francine

Débiteur : CPAM
Taux de prise en charge : 80%
Assurée : MATTEY Francine

Entrée le : 01/05/2019 à 13h
Hospitalisée le 01/05/2019
Sortie le : 02/05/2019 à 10h du matin

Parcours : Urgences

Fait à la Clinique de Franche-Comté
Le 02/05/2019 à 10h

ACTES	NOMBRE	Base de remboursement de la Sécurité sociale	TARIF Clinique
Frais d'hospitalisation en établissement non conventionné		401,87 €	450 €
Forfait journalier hospitalier	1	-	20 €
Chambre particulière	1	-	80 €

ANNEXE 4 – Les frais d'hospitalisation et leur remboursement par la branche « Assurance Maladie » de la Sécurité Sociale

En cas d'hospitalisation, l'Assurance Maladie prend en charge certains frais.

Si vous êtes hospitalisé dans un établissement public ou une clinique privée conventionnée ou non, l'Assurance Maladie rembourse vos frais d'hospitalisation à 80 % sur la base de remboursement.

Le forfait hospitalier reste à votre charge :

Depuis le 1er janvier 2018, le montant du forfait hospitalier est fixé à :

- **20 €** par jour en hôpital ou en clinique ;
- **15 €** par jour dans le service psychiatrique d'un établissement de santé.

Attention : les cliniques privées non conventionnées appliquent des tarifs plus élevés que les tarifs en vigueur, les frais restants à votre charge peuvent donc être très importants.

À votre sortie d'hôpital, vous aurez à régler :

- Le **montant du ticket modérateur**,
- Les **éventuels suppléments pour confort personnel,** comme une chambre individuelle, le téléphone, la télévision, etc.,
- Les **dépassements d'honoraires médicaux**.

Toutefois, si vous avez une mutuelle ou une complémentaire santé, ces frais peuvent être remboursés en partie ou en totalité.

Source : https://www.ameli.fr/doubs/assure

ANNEXE 5 – Conditions Particulières du Contrat collectif « Santé + » Assurland

INFOPRINT
Conditions Particulières
Contrat n° 98 123 233

Vos garanties

Vous bénéficiez de la formule « Référence Hospi. » dont les garanties et les services vous sont acquis dès la souscription du contrat.

Les garanties de ce tableau sont exprimées en pourcentage du tarif de responsabilité ou de la Base de Remboursement de la Sécurité Sociale déduction faite des remboursements de votre régime obligatoire d'assurance maladie, de la participation forfaitaire non prise en charge au titre du présent contrat et le cas échéant de tout autre régime complémentaire.
Les montants exprimés en Euros sont accordés pour chaque assuré, par année d'assurance, par semestre ou par jour. Ils viennent en complément des remboursements de votre régime obligatoire d'assurance maladie.

Ces garanties vous sont acquises dans les conditions et limites prévues dans vos conditions générales.

Date d'effet 01/11/2018 — **Échéance annuelle : 01/01**
Adhérente : Francine MATTEY — **Date d'adhésion : 01/11/2018**

Tableau des garanties et des prestations

Vous devez être hospitalisé(e)	
Vos frais d'hospitalisation	
En établissement conventionné	Frais réels
En établissement non conventionné	150 %
Les honoraires des médecins	
En établissement conventionné	400 %
En établissement non conventionné	150 %
Les frais de soins pré et post opératoires liés à une intervention chirurgicale et effectués dans les 30 jours qui précédent ou qui suivent l'intervention :	150 %
Votre forfait journalier	Frais réels
Votre chambre particulière (limitée à 30 jours par année d'assurance)	60 € par jour
Votre lit d'accompagnement à l'hôpital	15 € par jour
Vos frais de transport sanitaire	150 %
Vos frais d'hospitalisation à domicile	150 %

ANNEXE 6 – Le calcul des indemnités journalières par la branche « Assurance Maladie » de la Sécurité sociale

Les IJ sont égales à 50 % du salaire journalier de base.

Si vous êtes mensualisé, le salaire journalier de base est égal au total des 3 derniers salaires bruts perçus avant l'arrêt de travail, divisé par 91,25.

Par exemple, avec un salaire perçu de 2 000 € par mois les 3 mois précédant l'arrêt de travail, un salarié perçoit des IJ fixées à 32,87 € par jour,
soit 2 000 x 3 / 91,25 = 65,75, puis 65,75 x 50 % = 32,87 €.

Votre salaire pris en compte pour calculer votre gain journalier de base est plafonné à 1,8 fois le montant du Smic soit 2 738,19 € par mois en 2019.

Les IJ ne peuvent pas dépasser 45,01 € bruts.

Les IJ sont versées après un *délai de carence* de 3 jours. Par exemple, en cas d'arrêt à partir du 1er juillet, les IJ sont versées à partir du 4 juillet.

Le délai de carence s'applique à chaque arrêt de travail, sauf dans les cas suivants :

- Reprise d'activité entre 2 arrêts de travail n'ayant pas dépassé 48 heures
- Arrêts de travail successifs dus à une *affection de longue durée (ALD)*

Source : https://www.service-public.fr/particuliers

ANNEXE 7 – Extraits des Conditions Particulières du Contrat « Prévoyance Accident » Assurland

Prévoyance Accident
Contrat n°99 245 698
De Mme Francine MATTEY

Vos garanties

Ces garanties vous sont acquises dans les conditions et limites prévues dans vos conditions générales (CG)
Date d'effet 01/12/2017 **Échéance annuelle : 01/01**

Tableau des garanties et des prestations

Décès	
- En cas d'accident	10 000 €
- Rente d'éducation	800 € jusqu'à 22 ans
- Option doublement ou triplement accident	Oui
Incapacité temporaire totale	
- Franchise en jours continus (1)	20 jours
- Indemnités journalières en cas d'arrêt de travail suite à un accident	30 € /jour
Invalidité	
- Seuil d'intervention	10 %
- Capital ou rente (voir CG selon taux d'incapacité)	
Exonérations des cotisations	
- En cas d'incapacité temporaire ou d'invalidité permanente totales, les cotisations cessent d'être dues à compter du :	31ème jour

(1) La franchise en incapacité temporaire est ramenée à 3 jours en cas d'hospitalisation supérieure à 8 jours consécutifs.

ANNEXE 8 – Extraits des Conditions Générales du contrat individuel « Prévoyance Accident »

1. Objet du contrat :
Ce contrat a pour objet de garantir tout accident corporel.

2. Définition d'accident corporel :
Est accident toute atteinte à l'intégrité corporelle de l'assuré, non intentionnelle de sa part, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure.

3. Événements garantis :
Ce contrat a pour objet d'accorder les garanties ci-dessous. Celles que vous avez choisies se trouvent indiquées dans les conditions particulières.

- Décès accidentel
- Incapacité temporaire et invalidité permanente
- Exonération des cotisations.

3.1 Décès accidentel

Nous garantissons les prestations suivantes :

- Le versement aux bénéficiaires d'un capital transformable en rente certaine fixe ou en rente à vie si l'assuré(e) décède, ou est considéré(e) en invalidité absolue et définitive avant la date du départ en retraite et au plus tard avant l'échéance qui suit son 65ème anniversaire.

- Le versement d'une rente éducation aux enfants jusqu'à un âge choisi par l'assuré(e) (cet âge est précisé dans vos conditions particulières), si l'assuré(e) décède avant la date du départ en retraite, et au plus tard avant l'échéance qui suit son 65ème anniversaire.

3.2 Incapacité temporaire

Nous garantissons le versement d'indemnités journalières en cas d'arrêt de travail consécutif à un accident entraînant une incapacité temporaire totale.
Les prestations ont un caractère indemnitaire. Le montant de l'indemnité journalière en cas d'arrêt de travail ne peut excéder le montant du salaire journalier brut (indemnité journalière versée par le Régime obligatoire comprise).
Le versement des prestations débute à l'expiration du délai de franchise qui est indiqué dans vos conditions particulières.

3.3 Invalidité

Nous garantissons le versement d'un capital ou d'une rente en cas d'invalidité totale ou partielle consécutive à un accident. Le capital ou la rente est versé à l'assuré.

3.4 Exonération de cotisations

En cas d'incapacité temporaire ou d'invalidité permanente totale, les cotisations cessent d'être dues à compter du délai défini dans les conditions particulières. […]

ANNEXE 9 – Déclaration du sinistre dégâts des eaux du 6 décembre 2019

Madame Francine MATTEY
26 rue Roosevelt
25000 BESANCON

Assurances SEVIGNY
20 Faubourg Rivotte
25000 BESANÇON

N° contrat : AN275696

Besançon, le 8 décembre 2019

Madame, Monsieur,

Je vous déclare par la présente un dégât des eaux survenu dans notre maison et constaté ce jour.

Nous sommes partis en vacances du 2 au 6 décembre 2019 et c'est à notre retour que nous avons constaté des dommages dus à un écoulement d'eau dans la cuisine et notre chambre. Un robinet est resté ouvert accidentellement dans la salle de bains située à l'étage.

Les dommages sont assez importants, un assèchement semble nécessaire.
Nous souhaiterions savoir s'il est possible d'être relogés compte tenu de l'importance des dégâts.

Dans l'attente de votre réponse, veuillez recevoir, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Madame MATTEY

ANNEXE 10 – Rapport d'expertise du sinistre dégâts des eaux

Adam LINDSEY
EXPERTS

COMPAGNIE	: ASSURLAND
INTERMÉDIAIRE	: Sévigny Assurances
CONTRAT	: AN275696 Multirisque habitation DOMICILE
ASSURÉS	: M. et Mme MATTEY, 26 rue Roosevelt 25000 BESANÇON

NATURE SINISTRE	: dégât des eaux
DATE DU SINISTRE	: 06/12/19
CONFORMITÉ DU RISQUE	: oui

PRÉSENTATION DU RISQUE

Le risque assuré est une maison à usage d'habitation comprenant 5 pièces principales, sise 26 rue Roosevelt à BESANÇON (25000).

CIRCONSTANCES DU SINISTRE

M. et Mme MATTEY sont propriétaires occupants d'une maison à usage d'habitation sise 26 rue Roosevelt à BESANÇON (25000).
Le 6 décembre 2019 lors de leur retour de voyage depuis le 2 décembre (soit 5 jours d'inoccupation), ceux-ci ont constaté un important écoulement d'eau, depuis le plafond de la cuisine et de la suite parentale du rez-de-chaussée.
Se rendant à l'étage, ils ont pu constater que le robinet du lavabo dans la salle de bains du premier étage n'avait pas été refermé et qu'il s'écoulait toujours.
Ceux-ci ont immédiatement refermé le robinet et commencé à éponger.

CAUSE DU SINISTRE

Le sinistre a pour origine le débordement du lavabo de la salle de bains de l'étage (lavabo non pourvu de dispositif de trop plein) lors de l'absence de l'assuré, le robinet étant resté accidentellement ouvert.

DESCRIPTION DES DOMMAGES

À l'étage, les dommages affectent les revêtements de la salle de bains, de 2 chambres et du couloir qui ont été inondés ainsi que les bas de cloisons et le meuble sous vasque de la salle de bains.
L'eau s'est infiltrée par gravité au rez-de-chaussée : les dommages affectent le faux-plafond de la suite parentale, les embellissements de cette suite parentale, du couloir et de la cuisine. Le dressing et la literie ont été touchés par les écoulements d'eau.
L'eau s'est également infiltrée au sous-sol, imbibant les murs de parpaings.
L'installation électrique a également été endommagée.
Compte-tenu de l'état du logement et des mesures conservatoires (assèchement), le logement est inhabitable. Un relogement d'une durée de 3 mois (4 semaines d'assèchement et 8 semaines de travaux) est nécessaire.
L'ensemble des biens mobiliers endommagés a moins de 3 ans.

ESTIMATION DÉFINITIVE DES DOMMAGES

DOMMAGES IMMOBILIERS	Valeur à neuf	Vétusté			Vétusté maximum récupérable	
		%	Montant	Déduite	%	Montant
MESURES CONSERVATOIRES						
Assèchement	7 422,20€	0%	0,00€	7 422,20€		0,00€
TOTAL MESURES CONSERVATOIRES	**7 422,20€**		**0,00€**	**7 422,20€**		**0,00€**
BATIMENT						
Menuiseries intérieures						
Porte séjour	450,00€	20%	90,00€	360,00€	25%	90€
Parquet flottant étage	3 117,00€	20%	623,40€	2493,60€	25%	623,40€
Dressing suite parentale	1 943,00€	10%	194,30€	1748,70€	25%	194,30€
Total menuiseries TTC	**5 510,00€**		**907,70€**	**4 602,30€**		**907,70€**
Electricité						
Fourniture VMC	90,00€	20%	18,00€	72,00€	25%	18,00€
Fourniture PL cuisine	40,00€	20%	8,00€	32,00€	25%	8,00€
Fourniture spots	160,00€	20%	32,00€	128,00€	25%	32,00€
Main d'œuvre	850,00€	20%	170,00€	680,00€	25%	170,00€
Surconsommation	380,00€		0,00€	380,00€		0,00€
Total électricité TTC	**1 520,00€**		**228,00€**	**1 292,00€**		**228,00€**
Carrelages						
Carrelage sol SDB	550,00€	20%	110,00€	440,00€	25%	110,00€
Faïences SDB	350,00€	20%	70,00€	280,00€	25%	70,00€
Total carrelages TTC	**900,00€**		**180,00€**	**720,00€**		**180,00€**
Embellissements						
Plâtrerie suite et cuisine	1 870,00€	10%	187,00€	1 683,00€	25%	187,00€
Plâtrerie SDB	700,00€	10%	70,00€	630,00€	25%	70,00€
Peintures suite parentale	940,00€	10%	94,00€	846,00€	25%	94,00€
Papier-peint suite parentale	376,00€	10%	37,60€	338,40€	25%	37,60€
Peintures cuisine	1 690,00€	10%	169,00€	1 521,00€	25%	169,00€
Papier-peint SDB	150,00€	10%	15,00€	135,00€	25%	15,00€
Total embellissements TTC	**5 726,00€**		**572,60€**	**5 153,40€**		**572,60€**
TOTAL BATIMENT TTC	**13 656,00€**		**1 888,30€**	**11 767,70€**		**1 888,30€**
TOTAL IMMOBILIER TTC	**21 078,20€**		**1 888,30€**	**19 189,90€**		**1 888,30€**
DOMMAGES MOBILIERS						
Literie suite parentale	6 244,00€	20%	1 248,80€	4 995,20€	25%	1 248,80€
Sèche-linge	386,00€	25%	96,50€	289,50€	25%	96,50€
Meuble SDB	590,00€	20%	118,00€	472,00€	25%	118,00 €
Nettoyage couette	90,00€	0%	0€	90,00€		0 €
TOTAL MOBILIER TTC	**7 310,00€**		**1 463,30€**	**5 846,70€**		**1 463,30€**

Frais de relogement justifiés d'un montant de 2 751 € (réinstallation durant 3 mois dans des conditions identiques à leur habitation)

Indice au jour du sinistre : 994,3

L'expert, Jean ROGNON

ANNEXE 11 – Extraits des Dispositions Particulières « Multirisques Domicile »

Assurland Solutions d'assurances	Contrat n°AN275696 Affaire nouvelle à effet du 28 janvier 2013

Votre assureur : Sévigny assurances – 20 Faubourg Rivotte – 25 000 BESANÇON

Souscripteurs : M. et Mme MATTEY – 26 rue Roosevelt – 25 000 BESANÇON

DÉSIGNATION DU RISQUE

Situation : 26 rue Roosevelt – 25 000 BESANÇON

Vous êtes propriétaires occupants d'une maison à usage d'habitation comprenant 5 pièces principales.
Les locaux assurés :

- ne comportent pas de véranda,
- peuvent comporter des dépendances situées à la même adresse ou à une autre adresse à moins de 5 km, n'excédant pas 100m2.

Le bâtiment assuré constitue votre résidence principale.
Il n'existe pas de créance hypothécaire.

Capital mobilier : 40 000 EUROS.
Dont au maximum 5% d'objets de valeur soit 2 000 € garantie « Vol-Vandalisme »
Franchise : 150 € sauf catastrophes naturelles (franchise légale)
Absence de franchise en garanties responsabilité civile

GARANTIES SOUSCRITES -*Seules les garanties mentionnées vous sont acquises :*

Incendie et événements assimilés	GARANTI
Événements climatiques	GARANTI
Attentats et actes de terrorisme	GARANTI
Dégâts des eaux et gel	GARANTI
Vol – vandalisme	GARANTI
Bris des glaces	GARANTI
Dommages électriques	GARANTI
Catastrophes naturelles	GARANTI
Catastrophes technologiques	GARANTI
Séjour – voyage	GARANTI
Responsabilité en tant qu'occupant	GARANTI
Responsabilité civile « Vie privée »	GARANTI
Défense pénale et recours suite à accident	GARANTI
Extension **VALEUR À NEUF 3 ans / 25%**	**SOUSCRITE**

VOTRE COTISATION
Base annuelle : 292,20 EUROS
Valeur de l'indice à la souscription : 919,8

ANNEXE 12 – Extraits des conditions générales contrat MRH DOMICILE

Chapitre I : LES GARANTIES

[...]

C- Dégâts des Eaux - Gel

➢ **Ce que nous garantissons**

1. Les dommages matériels aux bâtiment, mobilier, espèces, fonds et valeurs, renfermés dans le bâtiment, causés par :

- des fuites, ruptures, ou débordements.
  - de conduites situées à l'intérieur, ou en dessous, des bâtiments assurés,
  - d'appareils sanitaires tels que baignoires et lavabos…,
  - d'appareils à effet d'eau tels que machine à laver, radiateurs, chaudières…,
  - des chêneaux et gouttières.

- les infiltrations accidentelles par ou au travers :
  - des toitures, terrasses, balcons, ciels vitrés et murs extérieurs,
  - des carrelages,
  - des joints d'étanchéité au pourtour des installations sanitaires.

L'indemnité est versée sur présentation des justificatifs de l'exécution des travaux nécessaires pour supprimer la cause des infiltrations, lorsqu'ils vous incombent.

- le refoulement des égouts, caniveaux, fosses d'aisance ou septiques ;
- l'humidité des locaux, la condensation, la buée, les remontées par capillarité si ces phénomènes sont la conséquence directe d'un sinistre « dégâts des eaux - gel » garanti ;
- les mesures de sauvetage et l'intervention des secours suite à un sinistre garanti ;
- tout dégât des eaux dont la responsabilité incombe à un tiers identifié.

2. Les dommages matériels provoqués par le gel à l'installation hydraulique extérieure

3. Les frais de recherche de fuite y compris les frais de remise en état qui s'en suivent sous réserve que la fuite ait préalablement causé des dommages matériels.

Les mesures de prévention à respecter :
Si le bâtiment assuré constitue votre résidence principale ou secondaire :

- En période de gel, vos canalisations de distribution d'eau, vos appareils sanitaires ainsi que votre installation de chauffage central doivent être :

- soit vidangés,
- soit pourvus d'antigel, dès lors qu'ils ne sont pas installés dans des locaux mis en hors gel par chauffage.

- **En cas d'inoccupation des locaux supérieure à 8 jours consécutifs**, si l'installation le permet, vous devez interrompre la circulation d'eau dans toutes les conduites par la fermeture du robinet d'arrêt général.

En cas de sinistre survenu ou aggravé du fait de l'inobservation de cette mesure, l'indemnité est réduite de moitié (sauf cas de force majeure).

➢ **Ce qui est exclu :**

1. Les dommages relevant des garanties et exclusions des chapitres « Catastrophes naturelles » et « Événements climatiques ».

2. Les dommages causés par l'eau entrée par vos portes, portes- fenêtres, fenêtres, soupiraux, lucarnes et conduits d'aération ou de fumée et au travers des toitures découvertes ou bâchées.

3. Les dommages subis par :
• les toitures, terrasses, balcons, ciels vitrés, murs extérieurs, descentes, tuyaux, chéneaux, l'installation hydraulique extérieure,
• l'installation hydraulique intérieure, sauf en cas de gel,
• les appareils reliés à l'installation hydraulique, lorsqu'ils sont à l'origine du sinistre.

➢ **Tableau des limites de garantie « Dégâts des Eaux - Gel »**

Dommages donnant lieu à indemnisation	Résidence principale ou secondaire
Biens assurés	
BÂTIMENT (2)	sans limitation de somme
Recherche de fuites	3 fois l'indice
MOBILIER	Montant « MOBILIER » fixé aux Dispositions Particulières
ESPÈCES, FONDS ET VALEURS	0,75 fois l'indice
Frais annexes	
Frais de démolition et de déblais, mesures conservatoires	Frais réels
Frais de relogement	2 ans
Pertes de loyers	Sans objet
Frais contrôle technique « travaux immobiliers »	8 % de l'indemnité « dommages au bâtiment »
Frais de déplacement et de replacement du mobilier	8 fois l'indice
Frais de gardiennage et de clôture provisoire	2,5 fois l'indice
Pertes indirectes justifiées	10 % de l'indemnité
Honoraires d'expert	5 % de l'indemnité due au titre des dommages matériels

(1) Propriétaire non occupant
(2) Exclusivement en votre qualité de propriétaire ou de copropriétaire.
(3) Limité à l'électroménager encastré vous appartenant et faisant partie intégrante de la cuisine aménagée mise à disposition des occupants.

[...]

E- Vos frais annexes

Nous garantissons les frais annexes mentionnés aux tableaux des limites de garantie, consécutifs à des dommages matériels garantis :

FRAIS DE DÉPLACEMENT ET DE REPLACEMENT DU MOBILIER :
Les frais, engagés et justifiés, de déplacement et de replacement du mobilier (y compris les frais de garde-meubles et de transport), dont le déplacement est indispensable pour effectuer les réparations consécutives à un sinistre garanti.

FRAIS DE RELOGEMENT :
Pendant la période où les dommages matériels (y compris les travaux de réparation, de restauration ou de reconstruction consécutifs) rendent les bâtiments inutilisables, dans la limite de 24 mois :

- lorsque les locaux sont inhabitables et vous obligent à être relogé :
  - si vous êtes propriétaire occupant : le loyer que vous êtes amené à payer du fait de votre réinstallation temporaire dans des conditions identiques,
  - si vous êtes locataire : la différence entre le loyer que vous êtes amené à payer du fait de votre réinstallation temporaire dans des conditions identiques et celui que vous auriez dû payer si le sinistre ne s'était pas produit ;
- lorsque les locaux partiellement inutilisables ne justifient pas votre relogement :
  - notre garantie est étendue au trouble de jouissance en résultant, estimé à dire d'expert en fonction de la valeur locative de la partie inutilisable du bâtiment.

PERTES DE LOYER :
Le montant des loyers que vous auriez dû recevoir en votre qualité de propriétaire non occupant d'un bâtiment et dont vous vous trouvez privé suite au sinistre, pendant le temps nécessaire, à dire d'expert, à la remise en état des locaux sinistrés et dans la limite maximum de 2 ans à compter du jour du sinistre. Ces pertes de loyers doivent être justifiées par un contrat de location souscrit avant le sinistre.
La garantie « pertes de loyers » ne s'applique pas :

- aux locaux qui étaient vacants au moment du sinistre ;
- au défaut de location après achèvement des travaux de réparation ou de reconstruction.

HONORAIRES D'EXPERT : Les honoraires, engagés et justifiés, de l'expert que vous avez choisi.

[...]

G- Garanties responsabilité civile

Seules vous sont acquises les garanties mentionnées aux Dispositions Particulières sous le titre « GARANTIES SOUSCRITES ».

➢ Responsabilité en tant qu'occupant

> Ce que nous garantissons
Les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile que vous encourez en tant qu'occupant de tout ou partie d'un bâtiment :
- vis-à-vis du propriétaire (recours du propriétaire) ;
- vis-à-vis des voisins et des tiers (recours des voisins et des tiers) ; du fait d'un incendie, d'une explosion ou d'un dégât des eaux garanti ayant pris naissance dans :

- vos bâtiments d'habitation et dépendances situés à l'adresse mentionnée aux Dispositions Particulières ;

- un bâtiment d'habitation immobilier (logement, chambre d'hôtel ou de pension) ou un mobil-home, que vous occupez au cours d'un voyage ou d'un séjour de moins de trois mois, en France ou à l'étranger et dont vous n'êtes ni propriétaire, ni locataire à l'année ;
- des locaux immobiliers dont vous n'êtes ni propriétaire, ni locataire à l'année et dans lesquels vous organisez une réception gratuite dans le cadre d'une fête d'ordre privé dont la durée n'excède pas 72 heures.

> Ce qui est exclu
Les exclusions du chapitre « Dégâts des eaux ».
Toutefois, les dommages aux tiers causés par l'eau entrée par les portes, fenêtres, soupiraux, lucarnes et conduits de fumée de vos locaux, demeurent garantis.

[...]

➢ Responsabilité Civile Vie Privée

> Ce que nous garantissons :

Les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile vous incombant en raison des dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs causés à des tiers, lorsque vous agissez en qualité de simple particulier, au cours ou à l'occasion de votre vie privée :

- notamment du fait :
  - des activités scolaires et extrascolaires de vos enfants ;
  - du placement de vos enfants, en crèche publique ou privée, en halte-garderie, en baby-sitting ou assistant(e) maternel(le) ;
  - des animaux domestiques qui vous appartiennent (même s'ils sont confiés à un tiers à titre gratuit) ou qui vous sont confiés à titre gratuit. Les frais d'honoraires du vétérinaire pour l'examen de votre chien lorsque celui-ci a mordu un tiers, sont également garantis ;
  - d'activités sportives pratiquées à titre d'amateur ;

> Ce qui est exclu :

1. **Les dommages résultants :**
- **de l'exercice d'une activité professionnelle, même non déclarée ;**
- **de l'exploitation de chambre(s) d'hôtes ou de table d'hôte ;**
- **des bâtiments et terrains à une adresse non indiquée aux Dispositions Particulières ;**

[...]

2. **Les dommages causés par :**
- **les armes et explosifs dont la détention est interdite par la législation ou la réglementation en vigueur, dès lors qu'elles sont volontairement manipulées par des personnes assurées ;**
- **l'amiante ou ses produits dérivés ;**
- **les chiens des 1ère et 2ème catégories mentionnées à l'article L 211-12 du Code rural et les animaux sauvages apprivoisés ou non ;**
- **les chevaux, poneys, bovins, mulets, ânes, ovins, caprins, porcins ou ruches ;**
- **les animaux sauvages apprivoisés ou non.**

[...]

Étendue territoriale de la garantie
La garantie s'exerce :
- en France et en Principauté de Monaco,
- dans le monde entier en cas de séjour ou de voyage de moins de 3 mois,

- dans le monde entier quelle que soit la durée de leur séjour, pour vos enfants effectuant leurs études ou placés 'au pair' à l'étranger.

Il est expressément convenu que nous vous rembourserons en France les indemnités pouvant être mises à votre charge dans un état situé en dehors de la zone euro, à concurrence de leur contre-valeur en euros au cours des changes du jour du remboursement.

➢ **Tableau des limites de garanties et franchises « RC Vie Privée »**

Dommages donnant lieu à indemnisation	**Limites de garantie et franchises**
TOUS PRÉJUDICES GARANTIS CONFONDUS	7 650 000 euros non indexés
dont limites particulières :• faute inexcusable (préjudices visés ou non visés par le Code de la Sécurité sociale)	1 500 000 euros non indexés par année d'assurance
• dommages matériels et dommages immatériels consécutifs	3 000 fois l'indice
• vol commis par un de vos préposés ou enfants mineurs	75 fois l'indice
• atteinte à l'environnement d'origine accidentelle	400 fois l'indice
• conduite à l'insu d'un véhicule à moteur par un de vos préposés ou enfants mineurs	Montants prévus pour les dommages ci-dessus Franchise : 0,15 fois l'indice sur dommages causés au véhicule emprunté
• dommages aux biens confiés : - activités scolaires et stage scolaire en entreprise - biens en location	75 fois l'indice - franchise : 0,30 fois l'indice 5 fois l'indice - franchise : 0,30 fois l'indice

Chapitre IV : INDEMNISATION EN CAS DE SINISTRE

A- Indemnisation des dommages aux biens assurés

➢ **L'évaluation des dommages**

1. Vos bâtiments
Le bâtiment est reconstruit ou remis en état
Le bâtiment ou la partie de bâtiment sinistré est évalué en valeur à neuf en cas de reconstruction ou de remise en état :
- achevée dans les deux ans à compter de la date du sinistre ;
- sur l'emplacement d'origine du bâtiment sinistré, [...]
- pour un usage d'habitation privée.

La valeur à neuf est toujours réglée en deux temps :
- dans un premier temps, nous versons l'indemnité correspondant à la valeur d'usage (valeur à neuf moins vétusté) du bien sinistré dans la limite de sa valeur économique
- puis, le complément d'indemnité est réglé sur présentation et dans la limite des factures acquittées justifiant de l'achèvement des travaux de réparation ou de reconstruction du bâtiment sinistré, **sans que l'indemnité totale réglée ne puisse excéder la valeur d'usage majorée de 25 % de la valeur à neuf.** Les honoraires d'architecte en cas d'intervention légalement obligatoire ou indispensable à dire d'expert, suite à un sinistre garanti sont inclus dans le coût de reconstruction ou remise en état du bâtiment ou de la partie du bâtiment.
[...]

2. Votre mobilier

Nature du bien	Valeur d'indemnisation (1)
• Biens mobiliers	**Si vous avez souscrit l'extension « VALEUR À NEUF 3 ans/25 % » :** - biens mobiliers de moins de 3 ans : valeur à neuf, - biens mobiliers de 3 ans ou plus : valeur à neuf sans excéder la valeur d'usage majorée de 25 % de la valeur à neuf du bien sinistré garanti. **Si vous avez souscrit l'extension « VALEUR À NEUF INTEGRALE »** • valeur à neuf, quelle que soit l'ancienneté du bien sinistré garanti. **Si vous n'avez souscrit aucune des 2 extensions ci-dessus :** • valeur d'usage.
sauf :	
- Biens mobiliers non réparés ou remplacés dans les deux ans à compter de la date du sinistre, - Biens mobiliers hors d'usage ou de fonctionnement au moment du sinistre, - Vêtements, linge et fourrures.	Valeur d'usage.
• Objet de valeur	Vous disposez d'un justificatif datant de moins de 36 mois : valeur figurant sur le justificatif, après vérification par notre expert. Vous ne disposez pas d'un tel justificatif : valeur à dire d'expert, selon le cours moyen en salle des ventes ou sur le marché de l'occasion pour un objet d'état, d'ancienneté et de nature similaires.
• Billets de banque espèces monnayées	Valeur nominale.
• Autres valeurs, pièces et lingots de métaux précieux	Au dernier cours précédant le sinistre.
• Dossiers, registres, papiers et archives	Coût de reconstitution des supports matériels. Frais de reconstitution de l'information (conception, étude...) et frais de report de cette information reconstituée sur un support matériel identique ou équivalent à celui qui a été endommagé.

(1) dans la limite de notre engagement maximum

3. Le règlement d'une indemnité en « valeur à neuf » (si vous avez souscrit l'une des extensions de garantie « VALEUR À NEUF 3 ans/ 25 % » ou « VALEUR À NEUF INTÉGRALE »)

L'indemnisation en valeur à neuf est toujours réglée en deux temps :

• dans un premier temps, nous versons l'indemnité correspondant à la valeur d'usage (valeur à neuf moins vétusté) du bien sinistré dans la limite de sa valeur économique ;

• puis, le complément d'indemnité "valeur à neuf" est réglé sur présentation et dans la limite des factures acquittées justifiant de la réparation ou du remplacement du bien sinistré dans les deux ans à compter de la date du sinistre. [...]

[...]

INDEXATION :

Sauf mention contraire, les montants de garanties, les franchises et les cotisations varient en fonction de l'indice.

ANNEXE 13 - Déclaration du sinistre du 29 janvier 2020

Mme Francine MATTEY
26 rue Roosevelt
25000 BESANÇON

Assurances SEVIGNY
20 Faubourg Rivotte
25000 BESANÇON

N° contrat : AN275696

Besançon, le 31 janvier 2020

Madame, Monsieur,

Je vous déclare par la présente un sinistre survenu le 29 janvier 2020 avec un voisin, Monsieur Léon CORTAL.

Lors de sa visite à mon domicile le 29 janvier 2020, mon chien s'est mis dans ses jambes et l'a gêné. Monsieur CORTAL a perdu l'équilibre et ses lunettes, qu'il venait de remplacer, sont tombées et mon chien les a écrasées.

Merci de faire le nécessaire.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

F. MATTEY

P.S. : Mon chien, de race Labrador, n'est pas dangereux et ne fait pas partie des chiens de première ou deuxième catégorie.

ANNEXE 14 - Réclamation de M. CORTAL

M. Léon CORTAL
28 rue Roosevelt
25 000 BESANÇON

Je soussigné, Léon CORTAL, demeurant 28 rue Roosevelt à Besançon, déclare m'être rendu le 29 janvier 2020 chez mes voisins M. et Mme MATTEY pour leur rendre visite.

Leur chien m'a sauté dessus. Mes lunettes sont tombées et leur chien les a écrasées.

Mme MATTEY vous a fait une déclaration de sinistre.

Je vous joins la facture de remplacement de mes lunettes pour un montant de 629 € TTC.
Je venais de les remplacer, je ne peux obtenir aucun remboursement, ni de la Sécurité Sociale, ni de ma mutuelle complémentaire santé.

Avec mes salutations distinguées,

Léon CORTAL

P.J. : Facture des lunettes

OPTIC 3000

Votre opticien

M. Léon CORTAL
28 Rue Roosevelt
25000 BESANCON

Facture n° 564CL le 07/02/2020

Type	Fabricant	Modèle	Code	Prix TTC
Monture	Ray-Man	3459 Noire-Écaille	22233367	**419 €**
Verre œil droit	Essalor	Varilax S Design 12	2200090	**105 €**
Verre œil gauche	Essalor	Varilax S Design 12	2200090	**105 €**
			Total	**629 €**

ANNEXE 15 - Documentation juridique-Extraits du Code civil

Article 1240

Tout fait quelconque de l'homme, qui cause à autrui un dommage, oblige celui par la faute duquel il est arrivé à le réparer.

Article 1241

Chacun est responsable du dommage qu'il a causé non seulement par son fait, mais encore par sa négligence ou par son imprudence.

Article 1242

On est responsable non seulement du dommage que l'on cause par son propre fait, mais encore de celui qui est causé par le fait des personnes dont on doit répondre, ou des choses que l'on a sous sa garde.

Toutefois, celui qui détient, à un titre quelconque, tout ou partie de l'immeuble ou des biens mobiliers dans lesquels un incendie a pris naissance ne sera responsable, vis-à-vis des tiers, des dommages causés par cet incendie que s'il est prouvé qu'il doit être attribué à sa faute ou à la faute des personnes dont il est responsable.

Cette disposition ne s'applique pas aux rapports entre propriétaires et locataires, qui demeurent régis par les articles 1733 et 1734 du Code civil.

Le père et la mère, en tant qu'ils exercent l'autorité parentale, sont solidairement responsables du dommage causé par leurs enfants mineurs habitant avec eux.

Les maîtres et les commettants, du dommage causé par leurs domestiques et préposés dans les fonctions auxquelles ils les ont employés ;

Les instituteurs et les artisans, du dommage causé par leurs élèves et apprentis pendant le temps qu'ils sont sous leur surveillance.

La responsabilité ci-dessus a lieu, à moins que les père et mère et les artisans ne prouvent qu'ils n'ont pu empêcher le fait qui donne lieu à cette responsabilité.

En ce qui concerne les instituteurs, les fautes, imprudences ou négligences invoquées contre eux comme ayant causé le fait dommageable, devront être prouvées, conformément au droit commun, par le demandeur, à l'instance.

Article 1243

Le propriétaire d'un animal, ou celui qui s'en sert, pendant qu'il est à son usage, est responsable du dommage que l'animal a causé, soit que l'animal fût sous sa garde, soit qu'il fût égaré ou échappé.

Article 1353

Celui qui réclame l'exécution d'une obligation doit la prouver.

Réciproquement, celui qui se prétend libéré doit justifier le paiement ou le fait qui a produit l'extinction de son obligation.

Article 1733

Il répond de l'incendie, à moins qu'il ne prouve :

Que l'incendie est arrivé par cas fortuit ou force majeure, ou par vice de construction.

Ou que le feu a été communiqué par une maison voisine.

Article 1734

S'il y a plusieurs locataires, tous sont responsables de l'incendie, proportionnellement à la valeur locative de la partie de l'immeuble qu'ils occupent ;

À moins qu'ils ne prouvent que l'incendie a commencé dans l'habitation de l'un d'eux, auquel cas celui-là seul en est tenu.

Ou que quelques-uns ne prouvent que l'incendie n'a pu commencer chez eux, auquel cas ceux-là n'en sont pas tenus.