Conditions générales

Contrat Habitation Sérénité, multirisque habitation. Référence CG-HAB-SER-2026, édition 2026.

La formule Sérénité en bref. Une protection complète du logement et de son contenu, sous-sol compris, avec une franchise réduite, le rééquipement à neuf et une assistance qui envoie et prend en charge un artisan en urgence.

1. Tableau récapitulatif des garanties

Garantie	Franchise	Plafond	Délai de déclaration
Dégât des eaux	150 €	Biens mobiliers 30 000 €, sous-sol compris	5 jours ouvrés
Tempête, grêle, poids de la neige	150 €	Bâtiment : reconstruction à neuf	5 jours ouvrés
Catastrophe naturelle	380 € (légale)	Selon arrêté	30 jours après l'arrêté
Recherche de fuite	Aucune	1 500 € par sinistre	Avec la déclaration
Relogement temporaire	Aucune	90 jours	Avec la déclaration
Objets de valeur	150 €	6 000 €	Selon la garantie en cause

2. Détail des garanties

Dégât des eaux

Événements couverts. Fuites et ruptures de canalisations non enterrées, débordements et ruptures d'appareils à effet d'eau (lave-linge, lave-vaisselle, chauffe-eau), infiltrations par la toiture.

Extensions de la formule Sérénité. Les infiltrations par les façades, les murs, les fenêtres et les soupiraux sont couvertes. Les biens entreposés au sous-sol sont couverts sans condition de hauteur, dans la limite du plafond des biens mobiliers de 30 000 €. Les frais de séchage et de nettoyage sont pris en charge.

Exclusions. Remontées capillaires, débordements de cours d'eau et ruissellement (relevant de la garantie catastrophe naturelle), gel des canalisations dans les locaux non chauffés et non vidangés.

Franchise et délai. Franchise de 150 €. Déclaration dans les 5 jours ouvrés après la découverte du sinistre.

Tempête, grêle et poids de la neige

Événements couverts. Dommages causés par un vent d'une intensité telle qu'il endommage plusieurs bâtiments de bonne construction dans la commune, ou dépassant 100 km/h, ainsi que la grêle et le poids de la neige.

Extensions de la formule Sérénité. Les entrées d'eau de pluie par une toiture ou une fenêtre endommagée sont couvertes pour le bâtiment et pour les biens mobiliers. Les arbres du jardin et leur évacuation sont pris en charge jusqu'à 2 000 €.

Franchise et délai. Franchise de 150 €. Déclaration dans les 5 jours ouvrés.

Catastrophe naturelle

Événements couverts. Inondations, coulées de boue, ruissellement et autres phénomènes naturels d'intensité anormale, uniquement si un arrêté interministériel de catastrophe naturelle est publié au Journal officiel pour la commune du logement.

Franchise et délai. Franchise légale de 380 €. Déclaration au plus tard 30 jours après la publication de l'arrêté.

3. Exclusions communes à toutes les garanties

Ne sont pas couverts : les dommages résultant d'un défaut d'entretien ou de réparation connu de l'assuré, l'humidité et la condensation non accidentelles, les dommages causés intentionnellement par l'assuré, les biens professionnels, les véhicules à moteur, ainsi que les dommages dus à la guerre ou aux effets du nucléaire.

4. Indemnisation

Bâtiment. Valeur de reconstruction à neuf.

Biens mobiliers. Rééquipement à neuf, vétusté limitée à 25 %, dans la limite de 30 000 €.

Versement. Dans les 15 jours suivant l'accord sur le montant. Acompte possible dès l'accord de principe du gestionnaire.

5. En cas de sinistre

1. **Protégez-vous et limitez les dégâts.** Coupez l'électricité au disjoncteur si l'eau approche des prises ou du tableau électrique, fermez l'arrivée d'eau en cas de fuite, mettez les objets de valeur en hauteur.
2. **Prenez des photos.** Photographiez les dégâts avant de déplacer quoi que ce soit, ainsi que l'origine de l'eau si elle est visible.
3. **Conservez les biens abîmés.** Gardez-les jusqu'au passage de l'expert ou l'accord de votre gestionnaire.
4. **Déclarez le sinistre dans les délais.** Par l'assistant en ligne sur le site ou WhatsApp, à toute heure, ou auprès de votre conseiller.
5. **Rassemblez les pièces justificatives.** Photos des dégâts, liste des biens endommagés avec leur valeur estimée, factures ou preuves d'achat, devis de réparation, et si un tiers est concerné ses coordonnées et un constat amiable dégât des eaux.

Voisin concerné. Chaque occupant déclare le sinistre à son propre assureur. Pour un dégât des eaux entre logements, la convention IRSI entre assureurs organise la prise en charge : un constat amiable est rempli avec l'occupant concerné.

Décision d'indemnisation. L'assistant en ligne oriente l'assuré et prépare son dossier. La prise en charge est confirmée par le gestionnaire, après étude du dossier et, le cas échéant, passage d'un expert.

Assistance : 01 99 00 12 34 Numéro fictif réservé à la démonstration.	Assistance 24 h sur 24. Envoi d'un artisan en urgence avec déplacement et première intervention pris en charge, mesures conservatoires, relogement jusqu'à 90 jours si le logement devient inhabitable.

Délais de déclaration conformes aux articles L113-2 et L125-2 du Code des assurances. Franchise catastrophe naturelle fixée par la réglementation pour les biens à usage d'habitation. Les conditions particulières précisent l'assuré, le logement et la date d'effet.