

Multirisque Professionnelle

Conditions générales
Propriétaire non occupant
LOI ALUR



réinventons / notre métier



Le contrat est constitué

- par les présentes conditions générales qui précisent les droits et obligations réciproques entre vous et nous,
- par les conditions particulières qui adaptent et complètent ces conditions générales. Elles indiquent la société d'assurance auprès de laquelle le contrat est souscrit, dénommée « nous ».

Le présent contrat est régi par le droit français et par le Code des Assurances. Pour les risques situés dans les départements du Bas-Rhin, du Haut Rhin et de la Moselle, selon l'article L 191-2, n'est pas applicable l'article L 191-7 du Code auquel le contrat déroge expressément.

Réglementation

Le présent contrat est sans effet :

- lorsqu'une interdiction de fournir un contrat ou un service d'assurance s'impose à nous du fait de sanction, restriction ou prohibition prévues par les lois et règlements,
- ou
- lorsque les biens et/ou les activités assurés sont soumis à une quelconque sanction, restriction, embargo total ou partiel ou prohibition prévus par les lois et règlements.

sommaire

section	page	contenu du chapitre
1. Définitions	2	
2. Objet du contrat	2	
3. Garanties	2	3.1. Responsabilités garanties
	2	3.2. Défense - recours
	3	3.3. Franchise
4. Exclusions générales	3	
5. Limites territoriales	4	
6. Déclaration des sinistres et modalités d'indemnisation des sinistres	4	6.1. Déclaration des sinistres
	4	6.2. Modalités d'indemnisation des sinistres
	4	6.3. L'indemnisation
7. Vos déclarations	5	7.1. À la souscription
	5	7.2. En cours de contrat
	5	7.3. Sanctions (articles L113-8 et L113-9 du Code des Assurances)
8. Cotisation	5	8.1. Cotisation forfaitaire
	6	8.2. Cotisation révisable avec mise à jour annuelle
	6	8.3. Évolution de la cotisation et des garanties
	6	8.4. Modification exceptionnelle des cotisations et/ou des franchises
	6	8.5. Règlement de la cotisation
9. Prise d'effet/durée des garanties	6	
10. Résiliation du contrat	6	
11. Application de la garantie dans le temps	8	11.1. Personne physique en dehors de toute activité professionnelle
	8	11.2. Autres cas
12. Fourniture à distance d'opérations d'assurance	9	
13. Prescription	9	
14. Modalités de réclamation	10	
15. Limites de garanties	11	

Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle de l'assureur désigné aux conditions particulières est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), située au 61 rue Taitbout 75436, Paris Cedex 09.

1. Définitions

Assuré

Vous. Le souscripteur.

Assureur

Nous. La société d'assurances désignée aux Conditions particulières

Bien assuré

Bien désigné aux conditions particulières.

2. Objet du contrat

Ce contrat permet à son bénéficiaire de garantir sa responsabilité civile en sa qualité de propriétaire non occupant d'un bien immobilier situé dans une copropriété.

3. Garanties

3.1. Responsabilités garanties

En votre qualité de propriétaire non occupant d'un local situé dans une copropriété, nous assurons :

- Les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile que vous pouvez encourir du fait des dommages corporels, matériels et immatériels, causés aux voisins ou aux tiers lorsqu'ils entraînent votre responsabilité ou qu'ils résultent directement du fait des biens immobiliers et mobiliers assurés ou de vos préposés dans l'exercice de leurs fonctions.

Cette garantie vous est acquise uniquement à la suite d'un événement garanti :

- incendie, explosion et risques divers,
- dégâts des eaux,
- événements climatiques pour les effets du gel,

et survenu ou ayant pris naissance dans les locaux assurés.

- Les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile que vous pouvez encourir vis-à-vis de votre locataire pour les dommages matériels et immatériels qu'il subit lorsque le sinistre est dû :

- soit à un vice de construction du bien loué garanti par le contrat,
- soit à un manque d'entretien du bien loué garanti par le contrat,
- soit au fait d'un autre de vos locataires ou occupants dans la même copropriété.

3.2. Défense - recours

Nous nous engageons à exercer à nos frais toutes interventions amiables ou toutes actions judiciaires en vue de vous défendre devant les tribunaux judiciaires ou administratifs en cas d'action mettant en cause une responsabilité assurée par le contrat, de réclamer à l'amiable ou devant toute juridiction la réparation d'un préjudice que vous avez subi, lorsqu'il est imputable à autrui et qu'il résulte d'un dommage matériel ou corporel qui aurait été garanti par ce contrat au titre des responsabilités garanties.

Le libre choix de l'avocat : Lorsqu'il est fait appel à un avocat pour transiger le litige, vous assister ou vous représenter en justice, vous disposez toujours du libre choix de l'avocat.

À ce titre :

- Vous pouvez saisir directement un avocat de votre connaissance. Dans ce cas, vous devez nous en informer au préalable et nous communiquer ses coordonnées.
- Vous pouvez également, si vous le souhaitez et si vous en formulez la demande par écrit, choisir l'avocat dont nous pouvons vous proposer les coordonnées.

Dans tous les cas, vous négociez avec lui le montant de ses frais et honoraires dans le cadre d'une convention d'honoraires et devez nous tenir informés du suivi.

La prise en charge des frais et honoraires d'avocat s'effectue dans la limite des montants TTC figurant au tableau ci-après (voir paragraphe 15 – Limites de garanties) dans les conditions suivantes :

- Soit nous réglons directement l'avocat qui a été saisi sur justificatifs de la procédure engagée, de la décision rendue et sur présentation d'une délégation d'honoraires que vous avez signée ;
- Soit, à défaut de cette délégation, vous réglez toutes taxes comprises les frais et honoraires de l'avocat saisi et nous vous remboursons sur présentation de la décision rendue, du protocole signé ou des démarches effectuées d'une part et d'une facture acquittée d'autre part.

Lorsque vous avez avec plusieurs personnes un même litige contre un même adversaire et que vous avez confié à un même avocat la défense de ces intérêts communs, nous vous remboursons au prorata du nombre d'intervenants dans ce litige **dans la limite des montants définis au tableau du paragraphe 15 – Limites de garanties.**

Quand le litige est porté devant des juridictions étrangères, le montant retenu est celui de la juridiction française équivalente. À défaut, le plafond applicable est celui du niveau de juridiction concerné.

Le règlement des cas de désaccord : En cas de désaccord entre vous et nous sur les mesures à prendre pour régler le litige, vous pouvez soumettre cette difficulté à l'appréciation d'un conciliateur. Sa désignation est faite d'un commun accord ou à défaut par le président du Tribunal de Grande Instance de votre domicile.

Si contre notre avis ou celui du conciliateur, vous engagez à vos frais une procédure contentieuse et obtenez une solution plus favorable que celle proposée par le conciliateur ou par nous, nous prenons en charge les frais et honoraires exposés pour cette procédure.

La subrogation : Nous sommes subrogés dans vos droits, dans la limite des sommes que nous avons réglées ou que nous avons payées dans votre intérêt, notamment, pour le recouvrement des sommes qui vous sont allouées par les tribunaux, au titre des dépens et de l'article 700 du nouveau Code de procédure civile.

3.3. Franchise

La franchise du contrat est de 0,30 fois l'indice FFB.

4. Exclusions générales

Ce contrat ne garantit pas :

- Les dommages causés par une atteinte à l'environnement graduelle, c'est-à-dire :
 - non concomitante à un événement soudain et imprévu ;
 - et qui se réalise de façon lente et progressive.
- Les dommages de toute nature causés par l'amiante, par le plomb.
- Les dommages causés par les véhicules terrestres à moteur soumis à l'obligation d'assurance.
- Les dommages causés aux biens qui vous sont loués, confiés ou prêtés.
- Les locaux dans un immeuble soumis à arrêté de péril.
- Les dommages ou leurs aggravations :
 - intentionnellement causés ou provoqués par les personnes ayant la qualité d'assuré, ou avec leur complicité ;
 - résultant d'un défaut d'entretien et de réparation vous incombant, caractérisé et connu de vous, sauf cas de force majeure. Les causes non supprimées d'un précédent sinistre sont considérées comme un défaut d'entretien ;

- résultant d'un fait ou d'un événement dont vous aviez connaissance lors de la souscription, et de nature à mettre en jeu la garantie du contrat ;
- causés par tout combustible nucléaire ou par toute autre source de rayonnements ionisants ;
- occasionnés par une guerre étrangère, une guerre civile, une révolution ou une mutinerie militaire.

5. Limites territoriales

Nos garanties s'exercent au lieu d'assurance déclaré sur les conditions particulières.

6. Déclaration des sinistres et modalités d'indemnisation des sinistres

6.1. Déclaration des sinistres

Vous devez nous déclarer le sinistre dès que vous en avez connaissance et au plus tard dans les cinq jours ouvrés.

Les fausses déclarations entraînent les sanctions prévues aux articles L 113-8 et L 113-9 du Code des Assurances.

Vous devez déclarer le sinistre. Vous devez, à cette occasion, nous préciser :

- la date, les circonstances et les causes connues ou supposées du sinistre,
- la nature et le montant approximatif des dommages,
- les noms et adresses des personnes lésées et, si possible, des témoins lorsqu'il s'agit d'un accident ou d'un dommage causé à un tiers,
- les références de votre contrat et l'existence éventuelle d'autres contrats couvrant le même risque,
- le nom et adresse de l'auteur responsable, s'il y a lieu et si possible, des témoins en indiquant si un procès-verbal ou un constat a été établi par les autorités.

En cas de dommages causés à un tiers, aucune reconnaissance de responsabilité ou transaction ne doit être réalisée sans notre accord.

ATTENTION !

- Lorsque le sinistre n'est pas déclaré dans les délais prévus ci-avant, vous perdez votre droit à indemnité, si nous établissons que ce retard nous cause préjudice. La perte du droit à indemnité ne peut pas vous être opposée dans le cas où le retard est dû à un cas fortuit ou de force majeure.
- Si vous ne respectez pas les obligations prévues ci-avant (sauf en ce qui concerne les délais de déclarations du sinistre), nous pouvons vous réclamer une indemnité correspondant au préjudice que nous avons subi.
- Si, de mauvaise foi, vous faites de fausses déclarations sur la nature, les causes, les circonstances ou les conséquences du sinistre, vous êtes entièrement déchu de tout droit à garantie pour ce sinistre. Nous pouvons mettre fin au contrat immédiatement. Si un règlement a été effectué, il devra être remboursé.

6.2. Modalités d'indemnisation des sinistres

L'assurance ne garantit que la réparation des pertes que vous avez causées aux tiers.

6.3. L'indemnisation

Lorsque votre responsabilité est recherchée par un tiers*

En cas de transaction

Nous avons seuls le droit de transiger avec le tiers lésé. Aucune reconnaissance de responsabilité ni aucune transaction intervenue en dehors de nous ne nous sont opposables.

En cas d'actions judiciaires

Nous assurons votre défense, dirigeons le procès et avons le libre exercice des voies de recours, y compris devant la juridiction répressive lorsque la ou les victimes n'ont pas été désintéressées.

Nous ne pouvons toutefois, devant les juridictions répressives, exercer les voies de recours qu'avec l'accord de la personne assurée civilement responsable si celle-ci est citée comme prévenue. Nous sommes dispensés de cet accord si ne sont en jeu que des intérêts civils ou si la condamnation pénale est définitive.

Lorsque nous prenons la direction d'un procès qui vous est intenté nous renonçons à toutes les exceptions dont nous avons connaissance lorsque nous avons pris la direction de celui-ci.

Inopposabilité des déchéances aux personnes lésées ou à leurs ayants droit

Aucune déchéance motivée par un manquement de vous-même à vos obligations, commis postérieurement au sinistre, n'est opposable aux personnes lésées ni à leurs ayants droit.

Nous conservons néanmoins la faculté d'exercer contre vous une action en remboursement de toutes les sommes que nous avons payées ou mises en réserve.

7. Vos déclarations

7.1. À la souscription

Vous devez répondre exactement aux questions posées par nous sous peine des sanctions prévues à l'article 7.3. ci-après.

7.2. En cours de contrat

Vous devez nous déclarer les circonstances nouvelles qui ont pour conséquence soit d'aggraver les risques, soit d'en créer de nouveaux et rendent de ce fait inexacts ou caduques les réponses faites à la souscription.

Vous devez nous déclarer ces circonstances dans un délai de 15 jours à partir du moment où vous en avez eu connaissance.

7.3. Sanctions (articles L113-8 et L113-9 du Code des Assurances)

Toute réticence, fausse déclaration, omission ou inexactitude intentionnelle sur le risque à assurer entraîne la nullité du contrat.

Toute omission ou inexactitude non intentionnelle dans les déclarations du risque entraîne une réduction de l'indemnité du sinistre.

8. Cotisation

Détermination de la cotisation

La cotisation est forfaitaire ou révisable avec mise à jour annuelle.

8.1. Cotisation forfaitaire

Son montant annuel est indiqué aux conditions particulières et elle est payable d'avance à la souscription et à chaque échéance.

8.2. Cotisation révisable avec mise à jour annuelle

Vous devez, à la souscription et lors de la première échéance principale, verser la cotisation dont le montant est fixé aux conditions particulières. Cette cotisation ne peut en aucun cas être inférieure à la cotisation annuelle minimale prévue aux conditions particulières.

Tous impôts, contributions et taxes, auxquels le contrat d'assurance est ou sera assujéti, sont à votre charge et sont inclus dans la cotisation.

8.3. Évolution de la cotisation et des garanties

Les cotisations hors taxes forfaitaires et minimales ainsi que les montants de franchise et de garantie, évoluent à chaque échéance principale proportionnellement aux variations constatées entre la valeur de l'indice indiquée aux conditions particulières comme « indice de souscription » et la valeur de « l'indice d'échéance » qui figure sur les avis d'échéance.

8.4. Modification exceptionnelle des cotisations et/ou des franchises

Nous pouvons être amenés, en fonction de circonstances techniques ou économiques, à faire varier les montants de cotisation et/ou de franchise indépendamment du jeu de l'indice visé précédemment : l'avis d'échéance indique les nouvelles conditions.

Si vous n'acceptez pas cette modification exceptionnelle, vous pouvez résilier le contrat par lettre recommandée avec avis de réception, dans les trente jours suivant celui où vous en avez eu connaissance.

La résiliation prend alors effet un mois après la demande, le cachet de la Poste faisant foi. Vous devez régler la cotisation sur les bases de la cotisation précédente au prorata du temps écoulé entre la date de la dernière échéance et celle d'effet de la résiliation.

En l'absence de résiliation la modification prend effet à compter de l'échéance.

8.5. Règlement de la cotisation

La cotisation annuelle ou ses fractions dans le cas où elle est fractionnée, ainsi que les accessoires et taxes sont payables à notre siège ou à l'adresse de votre interlocuteur habituel dont dépend le contrat.

Les dates de paiement sont indiquées aux conditions particulières.

À défaut de paiement d'une cotisation dans les dix jours de son échéance, nous pouvons par lettre recommandée suspendre nos garanties trente jours après l'envoi de cette lettre puis résilier le contrat dix jours après l'expiration de ce délai de trente jours, par notification soit dans cette lettre recommandée, soit dans une nouvelle lettre recommandée.

9. Prise d'effet/durée des garanties

Le contrat prend effet à la date indiquée aux conditions particulières. Il se renouvelle ensuite par tacite reconduction pour une durée d'un an sauf résiliation par l'une ou l'autre des parties conformément à l'article 10.

10. Résiliation du contrat

Le contrat est conclu pour la période comprise entre sa date d'effet et la date de première échéance principale. Il est reconduit tacitement d'année en année à partir de chaque échéance principale, sauf résiliation par l'une des parties, notifiée à l'autre partie en respectant le préavis indiqué à la fin des conditions particulières et selon les formes prévues ci-après pour l'ensemble des cas de résiliation.

CAS DE RÉSILIATION	
En dehors du cas visé ci-avant, le contrat peut être résilié avant son échéance principale dans les cas suivants, selon les conditions de délai prévues pour chacun par le Code :	
PAR VOUS	PAR NOUS
<ul style="list-style-type: none"> • en cas de diminution du risque si nous refusons de réduire la cotisation en conséquence, • en cas de résiliation par nous d'un autre contrat après sinistre, • en cas de modification exceptionnelle des cotisations et/ou des franchises dans les conditions du paragraphe 8.4. 	<ul style="list-style-type: none"> • en cas de non-paiement de cotisation, • en cas d'aggravation du risque, • en cas d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration du risque à la souscription ou en cours de contrat, • après sinistre, le souscripteur ayant alors le droit de résilier les autres contrats souscrits par lui auprès de nous.
PAR VOUS OU PAR NOUS	
<ul style="list-style-type: none"> • en cas de survenance de l'un des événements suivants : changement de domicile, de situation matrimoniale, de régime matrimonial, de profession, retraite professionnelle ou cessation définitive d'activité professionnelle, lorsque le contrat a pour objet de garantir des risques en relation directe avec la situation antérieure et qui ne se retrouvent pas dans la situation nouvelle. 	
AUTRES CAS	
<ul style="list-style-type: none"> • par l'héritier, l'acquéreur ou nous-mêmes en cas de transfert de propriété des biens sur lesquels repose l'assurance, • par nous ou par l'administrateur judiciaire, le souscripteur autorisé par le juge-commissaire ou le liquidateur, selon le cas, en cas de mise en redressement ou en liquidation judiciaire de vous-même. 	
DE PLEIN DROIT	
<ul style="list-style-type: none"> • en cas la perte totale du bien assuré résultant d'un événement non prévu par le contrat, • en cas de réquisition, selon les dispositions du Code à moins que celles-ci ne prévoient que la suspension des effets du contrat d'assurance. 	

Cas particulier : si vous êtes une personne physique agissant en dehors de toute activité professionnelle votre contrat peut être résilié à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la première souscription, sans frais ni pénalités. Dans ce cas la résiliation prend effet un mois après que nous en aurons reçu notification.

Formes de la résiliation

Lorsque vous (ou l'héritier ou l'acquéreur visé précédemment) avez la faculté de résilier le contrat, vous pouvez le faire, à votre choix, soit par lettre recommandée, soit par une déclaration faite contre récépissé à notre siège ou à l'adresse de votre interlocuteur habituel dont dépend le contrat, soit par acte extrajudiciaire.

Lorsque la résiliation émane de nous, elle doit vous être notifiée par lettre recommandée adressée à votre dernier domicile connu de nous ou par acte extra-judiciaire.

Dans le cas de changement de domicile, de situation matrimoniale, de régime matrimonial, de profession, de retraite professionnelle ou de cessation définitive d'activité professionnelle, la résiliation ne peut être notifiée que par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Remboursement de la cotisation

Dans tous les cas de résiliation au cours d'une période d'assurance, nous remboursons la portion de cotisation déjà payée et relative à la période postérieure à la résiliation.

Toutefois, en cas de non-paiement de cotisation, nous poursuivons le recouvrement et gardons à titre d'indemnité la fraction de cotisation correspondant à la période postérieure à la résiliation.

11. Application de la garantie dans le temps

11.1 Personne physique en dehors de toute activité professionnelle

La garantie déclenchée par le fait dommageable vous couvre contre les conséquences pécuniaires des sinistres, dès lors que le fait dommageable survient entre la prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre.

11.2 Autres cas

Les garanties responsabilité civile s'appliquent aux dommages survenus dans les délais et conditions expliqués ci-après.

La garantie est déclenchée par la réclamation conformément aux dispositions de l'article L 124-5 du Code des Assurances.

- La garantie s'applique dès lors que le fait dommageable est antérieur à la date de résiliation ou d'expiration de la garantie, et que la première réclamation est adressée à l'un de nous entre la prise d'effet initiale de la garantie et l'expiration d'un délai subséquent de 5 ans à sa date de résiliation ou d'expiration, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs des sinistres.
- Toutefois, nous ne couvrons les sinistres dont le fait dommageable a été connu de vous postérieurement à la date de résiliation ou d'expiration que si, au moment où vous avez eu connaissance de ce fait dommageable, cette garantie n'a pas été resouscrite ou l'a été sur la base du déclenchement par le fait dommageable.

Le contrat ne garantit pas :

- **Les sinistres dont le fait dommageable était connu de vous à la date de souscription du contrat ou de la garantie concernée.**

Constitue un sinistre tout dommage ou ensemble de dommages causés à des tiers, engageant votre responsabilité, résultant d'un fait dommageable et ayant donné lieu à une ou plusieurs réclamations.

Le fait dommageable est celui qui constitue la cause génératrice du dommage. Un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique est assimilé à un fait dommageable unique.

Le sinistre est imputé à l'année d'assurance au cours de laquelle nous avons reçu la première réclamation.

Constitue une réclamation toute demande en réparation amiable ou contentieuse formée par la victime d'un dommage ou ses ayants droit, et adressée à l'un de nous.

- Lorsqu'un même sinistre est susceptible de mettre en jeu les garanties apportées par plusieurs contrats successifs, la garantie déclenchée par le fait dommageable ayant pris effet postérieurement au 2 novembre 2003, est appelée en priorité, sans qu'il soit fait application des quatrième et cinquième alinéas de l'article L 121-4 du Code des Assurances.
- Pour l'indemnisation des réclamations présentées pendant le délai subséquent de 5 ans, les montants des garanties prévus aux conditions particulières sont accordés :
 - à concurrence du plafond annuel pour ceux exprimés par année d'assurance,
 - à concurrence du plafond par sinistre pour ceux exprimés par sinistre, une seule fois pour la période de 5 ans.

Ces montants s'épuisent au fur et à mesure par tout règlement d'indemnité ou de frais sans qu'ils puissent se reconstituer au titre de ladite période de 5 ans.

12. Fourniture à distance d'opérations d'assurance

Les dispositions du présent paragraphe concernent uniquement le souscripteur personne physique agissant en dehors de toute activité professionnelle.

Conformément à l'article L 112-2-1 du Code des assurances en cas de fourniture à distance d'un contrat d'assurance vous disposez d'un délai de renonciation de 14 jours à compter de la date de conclusion du contrat. Pendant ce délai vous pouvez renoncer à votre engagement sans motif ni pénalité en adressant par LRAR un courrier à AXA, 313 Terrasses de l'Arche, 92727 Nanterre cedex, selon le modèle ci-après :

« Je soussigné... (nom, prénom), demeurant... (adresse), déclare renoncer au contrat d'assurance n°... (numéro contrat) que j'avais souscrit le ...Date... Signature du souscripteur ».

Dans l'hypothèse où vous exerceriez votre droit de renonciation, nous nous engageons à vous rembourser, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours, le montant de la prime que vous avez réglé. Vous serez toutefois tenu au paiement proportionnel du service rendu en cas de déclaration de sinistre prise en charge. Par dérogation ce droit de renonciation ne s'applique pas aux contrats exécutés intégralement par les deux parties à votre demande expresse avant que vous n'ayez exercé ce droit de renonciation.

13. Prescription

Conformément à l'article L114-1 du Code des assurances :

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par 2 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 votre action 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 vous ou a été indemnisé par vous.

Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription constituées par :

- demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ;
- tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ;
- toute reconnaissance par nous de votre droit à garantie, ou toute reconnaissance de dette de vous envers nous.

Elle est également interrompue par :

- la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ;
- l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par :
 - Nous à vous en ce qui concerne l'action en paiement de la prime,
 - Vous à nous en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Conformément à l'article L114-3 du Code des assurances, les parties au contrat ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

14. Modalités de réclamation

Vous devez dans un premier temps contacter, par téléphone ou par écrit, votre conseiller ou votre service Clients. Si, après avoir contacté votre interlocuteur privilégié ou votre service Clients par téléphone ou par courrier, une incompréhension subsiste, vous pouvez faire appel à la Direction Relations Clientèle en écrivant à l'adresse suivante :

AXA France
 Direction Relations Clientèle
 313, Terrasses de l'Arche
 92727 Nanterre Cedex.

Votre situation sera étudiée avec le plus grand soin : un accusé réception vous sera adressé sous 8 jours et une réponse vous sera alors adressée dans un délai 40 jours (sauf si la complexité nécessite un délai complémentaire).

Disposition spécifique pour les assurés non professionnels :

Si aucune solution n'a été trouvée, vous pourrez ensuite faire appel au Médiateur de la FFSA, personnalité indépendante, dont les coordonnées vous seront communiquées par la Direction Relations Clientèle dans son courrier de réponse. Ce recours est gratuit. Le Médiateur formulera un avis dans les 3 mois à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas et vous laissera toute liberté pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent.

15. Limites de garanties

Garantie	Limites d'indemnisation			Franchise
Responsabilité du propriétaire d'immeuble	POUR TOUS DOMMAGES	SANS POUVOIR EXCÉDER		Pour dommages matériels et immatériels par sinistre
	Corporels, matériels et immatériels confondus	Pour dommages matériels et immatériels confondus	Pour dommages immatériels non consécutifs	
	9 000 000 € NON INDEXÉS par sinistre toutes responsabilités confondues	25 000 fois l'indice par sinistre	310 fois l'indice par sinistre	Franchise générale indiquée aux conditions particulières
	Atteinte à l'environnement	Tous dommages corporels, matériels et immatériels confondus : 610 fois l'indice par année d'assurance		Franchise générale indiquée aux conditions particulières
	Responsabilité environnementale	35 000 € NON INDEXÉS par année d'assurance		Franchise spécifique 1 500 € NON INDEXÉS

Garantie	Limites d'indemnisation			Franchise
Responsabilité en votre qualité de propriétaire non occupant	Recours des voisins et des tiers ou des locataires	Pour tous les dommages matériels et immatériels confondus	Sans pouvoir excéder pour dommages immatériels non consécutifs	Franchise par sinistre
		4 574 fois l'indice	Dont 763 fois l'indice	Franchise générale indiquée aux conditions particulières

Le plafond global de la garantie Défense Recours est de 31 fois l'indice par sinistre.

Les recours doivent être d'un montant supérieur à 0,46 fois l'indice.

Montant des remboursements des honoraires et frais non taxables d'avocats	Nombre de fois l'indice	
<ul style="list-style-type: none"> · Assistance et expertise, assistance à mesure d'instruction. · Recours précontentieux en matière administrative. · Représentation devant une commission administrative, civile ou disciplinaire. 	0,38	Par intervention
<ul style="list-style-type: none"> · Intervention amiable non aboutie. · Intervention amiable avec protocole d'accord signé par les parties. 	0,33 0,57	Par affaire*
<ul style="list-style-type: none"> · Médiation ou conciliation ayant abouti et constatée par le juge. 	0,57	
<ul style="list-style-type: none"> · Ordonnance, quelle que soit la juridiction, de référé. 	0,64	Par ordonnance
<ul style="list-style-type: none"> · Tribunal de police sans constitution de partie civile de l'assuré. 	0,52	0,38
<ul style="list-style-type: none"> · Tribunal de grande instance, Tribunal de commerce. · Conseil de prud'hommes, Tribunal administratif 	1,41	
<ul style="list-style-type: none"> · Juge de l'exécution 	0,64	
<ul style="list-style-type: none"> · Toutes autres juridictions de première instance 	1,28	
<ul style="list-style-type: none"> · Appel en matière pénale 	1,15	
<ul style="list-style-type: none"> · Appel dans toutes autres matières 	1,54	
<ul style="list-style-type: none"> · Cour d'assise, Cour de cassation, Conseil d'État. · Cour de Justice de l'Union européenne des droits de l'homme. 	2,56	Par affaires* (y compris les consultations)

Ces montants s'entendent hors taxes et comprennent les frais de secrétariat, de déplacements et de photocopie. Ils sont majorés de la TVA en vigueur au jour de la facturation si vous n'êtes pas assujetti à la TVA.

Par affaire, on entend la saisie d'une juridiction par des parties qui s'opposent sur des mêmes faits, afin que leurs positions soient tranchées, et ce quels que soient des développements procéduraux mis en œuvre devant cette juridiction.

Votre interlocuteur AXA

Entreprise Responsable, AXA France développe depuis plusieurs années des produits d'assurance à dimension sociale et environnementale.

Retrouvez nos services sur axa.fr/axavotreservice
Comparez-les sur quialemeilleurservice.com

Rejoignez-nous sur  facebook.com/axavotreservice
axa.fr  twitter.com/axavotreservice