flora by Ethias

L'ASSURANCE LOCATAIRE FLORA

Conditions générales

Table des matières

1. Introduction **5**

2. Qui est qui ? **6**

3. Contre quels risques es-tu assuré(e) ? **7**
3.1. Les garanties de base 7
3.1.1. L'assurance de responsabilité 7
3.1.1.1. Ta responsabilité vis-à-vis du propriétaire 7
3.1.1.2. Ta responsabilité vis-à-vis des tiers 7
3.1.2. L'assurance contenu 7
3.2. La garantie optionnelle « Vol et vandalisme » 7
3.2.1. À ton contenu 7
3.2.2. Sur la personne 8
3.2.3. Clés et serrures 8

4. Dans quels cas es-tu couvert(e) ? **9**
4.1. Incendie 9
4.2. Eau 9
4.3. Tempête et grêle 9
4.4. Catastrophes naturelles 10
4.5. Bris de vitrages 10
4.6. Électricité 10
4.7. Mazout 10
4.8. Contestations collectives de travailleurs 11
4.9. Attentats 11
4.10. Chocs violents accidentels 11

5. Quelles sont les couvertures supplémentaires de Flora ? **12**
5.1. Dégâts causés à d'autres personnes et à leurs biens 12
5.2. Dégâts suite à de petits aménagements 12
5.3. Dégâts occasionnés à tes biens suite à un sinistre chez ton voisin (tiers) 13
5.4. Indemnités de rupture de bail 13
5.5. Assistance d'urgence 13
5.6. Remboursement de frais complémentaires en cas de sinistre couvert (voir point 4) 14

6. Où l'assurance est-elle valable ? **15**

7. Dans quels cas n'es-tu pas assuré(e) ? **16**
7.1. Pour toutes les garanties 16
7.2. Pour la garantie optionnelle « Vol et vandalisme » 16

8. Quel est le montant payé par Flora en cas de sinistre ? 17
8.1. Le montant minimum d'intervention 17
8.2. La fixation du montant d'intervention 17
8.2.1. Règles générales 17
8.2.2. Cas particuliers 17
8.3. Les plafonds maximum d'intervention 18
8.3.1. Les garanties de base 18
8.3.2. La garantie optionnelle « Vol et vandalisme » 18
8.4. Qui fixe le montant ? 19
8.5. Les taxes et cotisations 19

9. Dans quel délai seras-tu indemnisé(e) ? 20
9.1. Règle générale 20
9.2. Cas particuliers 20

10. Quelles sont tes obligations ? 21
10.1. À la conclusion du contrat 21
10.2. En cours de contrat 21
10.3. En cas de sinistre 21

11. Que se passe-t-il si tu ne respectes pas tes obligations ? 23

12. Flora peut-elle exercer un recours ? Contre qui ? 24
12.1. Recours contre des tiers 24
12.2. Recours contre les personnes assurées par le contrat 24

13. Quelle est la durée de ton contrat d'assurance ? 25

14. Quelles sont les informations à savoir sur ta prime d'assurance ? 26
14.1. Prime 26
14.2. Adaptation des tarifs 26
14.3. Non-paiement des primes 26
14.4. Modification du moyen de paiement 27

15. Comment fonctionne l'indexation de l'assurance ? 28
15.1. Indexation de la prime 28
15.2. Indexation en cas de sinistre 28
15.2.1. Le montant minimum d'intervention 28
15.2.2. Les plafonds maximum d'intervention 29

16. Comment modifier ou mettre fin à ton contrat d'assurance ? 30
16.1. Déménagement en Belgique 30
16.2. Déménagement à l'étranger 30
16.3. Décès 30
16.4. Résiliation du contrat à ta demande 31
16.4.1. Règle générale 31
16.4.2. Cas particuliers 31
16.5. Résiliation du contrat par Flora 31
16.5.1. Règle générale 31
16.5.2. Cas particuliers 31

17. Que dois-tu encore savoir ? 32
17.1. Textes légaux et tribunaux compétents 32
17.2. Autorités de contrôle 32
17.3. Gestion des plaintes 32
17.4. Modes de communication et langues 32
17.4.1. Modes de communication 32
17.4.2. Langues de communication 33

1. Introduction

L'assurance locataire Flora

Cette assurance couvre ton habitation privée contre les risques qui sont décrits ci-dessous.

Pour ta facilité, ce document expose les conditions générales de ton contrat en recourant au système des questions/réponses. Avec les conditions particulières, elles forment ton contrat d'assurance. Si certaines mesures sont différentes, ce sont les conditions particulières qui seront d'application.

Flora étant un assureur 100 % digital, nous communiquerons principalement avec toi via l'app ou via e-mail. C'est également via cette app que tu pourras déclarer un sinistre.

Si tu as encore des questions, contacte-nous directement via l'app. Tout y est simple et limpide.

2. Qui est qui ?

L'assuré(e) :

- Toi, en tant que preneur d'assurance, et les membres de ton ménage vivant sous ton toit ;
- Ton personnel de maison lorsqu'il travaille pour toi dans ton habitation, à des fins privées.

L'assureur :

Flora, https://flora.insure/fr/, marque de la S.A. Ethias, rue des Croisiers 24 à 4000 Liège.

L'assistant d'urgence 7j/7 et 24h/24 si ton habitation est temporairement inhabitable :

IMA BENELUX, Parc d'Affaires Zénobe Gramme, Square des Conduites d'eau 11-12 à 4020 Liège pour le compte de la S.A. Ethias.

3. Contre quels risques es-tu assuré(e) ?

3.1. Les garanties de base

Lorsqu'un événement visé au point 4 survient, Flora couvre :

3.1.1. L'assurance de responsabilité

3.1.1.1. Ta responsabilité vis-à-vis du propriétaire

Nous couvrons ta responsabilité locative ainsi que celle des membres de ton ménage pour les dégâts accidentels causés à l'habitation louée.

3.1.1.2. Ta responsabilité vis-à-vis des tiers

Nous couvrons également les éventuels dégâts accidentels qui seraient causés aux habitations voisines (tiers) à l'occasion d'un sinistre couvert dont l'origine se situe dans ton habitation.

3.1.2. L'assurance contenu

Cette assurance couvre les dégâts matériels causés à tes affaires ou à celles de tes invités. Elle couvre également tes animaux domestiques.

3.2. La garantie optionnelle « Vol et vandalisme »

Si tu as souscrit cette option, Flora interviendra en cas de vandalisme, de vol ou de tentative de vol.

3.2.1. À ton contenu

Prise en charge du remboursement de tes biens endommagés ou volés suite à un vol, une tentative de vol ou à des actes de vandalisme, même lorsque ceux-ci sont déplacés partiellement et temporairement dans d'autres bâtiments, en Belgique ou à l'étranger, pour autant qu'il y ait eu effraction.

3.2.2. Sur la personne

Prise en charge du remboursement de tes biens assurés volés ou endommagés suite à un vol commis avec violence ou menaces lorsque tu circules à pied ou dans un véhicule. Cette couverture est valable pour chacun des membres de ton ménage, partout dans le monde.

3.2.3. Clés et serrures

Suite à un vol ou une tentative de vol dans ton habitation, à un vol ou une perte de tes clés, prise en charge du remplacement des serrures, des clés et du recodage digital des télécommandes lorsque l'adresse peut être identifiée et qu'il s'agit de portes donnant directement accès à ton habitation.

4. Dans quels cas es-tu couvert(e) ?

Les événements pour lesquels ta responsabilité et ton contenu sont assurés sont les suivants :

4.1. Incendie

Dégâts du feu résultant non seulement d'un incendie mais aussi de la combustion sans flamme, de la fumée, de la suie ou suite à une explosion.

4.2. Eau

Dégâts résultant de l'écoulement, du débordement, de l'infiltration ou du refoulement de l'eau, ainsi que les dégâts causés par la mérule.

Exclusions et limitations :
- dégâts à l'ensemble des éléments qui composent la toiture, en ce compris les gouttières et les corniches ;
- dégâts causés par la condensation, par l'humidité ascensionnelle ou latérale ;
- dégâts résultant de l'écoulement ou du débordement d'eau dont la source directe n'est pas une installation hydraulique de ton habitation ;
- valeur du liquide écoulé ;
- dégâts dus à un non-entretien des installations de chauffage ou d'eau du bâtiment. Tu dois entretenir ces installations et faire les réparations et les remplacements nécessaires ou en informer le propriétaire si ces réparations sont à sa charge.

4.3. Tempête et grêle

Dégâts causés par :
- des vents de tempête supérieurs à 80 km/h ou par des vents violents ayant des répercussions sur plusieurs habitations dans un rayon de 10 kilomètres ;
- la chute de grêle ;
- la pression ou le déplacement d'une quantité compacte de neige ou de glace.

Exclusions et limitations :
- En cas de tempêtes : dégâts aux biens se trouvant à l'extérieur de l'habitation et qui ne sont pas fixés solidement à l'habitation ou ancrés dans le sol.

4.4. Catastrophes naturelles

Dégâts causés par des catastrophes naturelles telles qu'un tremblement de terre, une inondation, un affaissement ou glissement de terrain, un débordement ou le refoulement des égouts publics.

Exclusions et limitations :
- dégâts aux biens se trouvant à l'extérieur de l'habitation et qui ne sont pas fixés solidement à l'habitation ou ancrés dans le sol ;
- dégâts aux constructions faciles à déplacer ou à démonter, délabrées ou en cours de démolition et leurs contenus éventuels, si ces constructions ne constituent pas ton logement principal ;
- dégâts aux biens transportés ;
- dégâts aux biens dont la réparation est organisée par des lois particulières ou des conventions internationales ;
- limitation à un maximum de 2.500,00 € pour les dégâts aux abris de jardins, remises ainsi que leurs contenus, ainsi qu'aux plantations, clôtures et haies ;
- modalités d'indemnisation en cas de catastrophes naturelles : nous prenons à notre charge les débours selon les modalités prévues à l'article 130 § 2 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.

4.5. Bris de vitrages

Dégâts causés par le bris ou la fêlure aux éléments suivants : fenêtres, miroirs, appareils sanitaires, parois en verre, portes vitrées, plaques de cuisson, mobilier en verre, aquariums, serres, écrans de téléviseurs et d'ordinateurs destinés à rester fixes dans l'habitation louée.

Exclusions et limitations :
- rayures et écaillures ;
- bris d'écrans de smartphones, de tablettes ou d'ordinateurs portables ;
- bris d'objets en verre ou en plastique ne formant pas un vitrage.

4.6. Électricité

Dégâts consécutifs à un problème électrique ou à la foudre.

4.7. Mazout

Dégâts résultant du débordement ou de l'écoulement de mazout venant de l'installation de chauffage ou de la citerne du logement loué ou d'une habitation voisine.

Exclusions et limitations :
- dégâts provenant d'une citerne non reliée à l'installation de chauffage ;
- dégâts dus à un non-entretien de la citerne. Tu dois entretenir ces installations et faire les réparations et les remplacements nécessaires ou en informer le propriétaire si ces réparations sont à sa charge ;

- frais liés à la remise en état ou au remplacement de la citerne ;
- limitation à un maximum de 10.000,00 € pour les frais d'assainissement des sols pollués, conformément aux normes minimales des dispositions légales ;
- limitation à un maximum de 1.000,00 € pour la valeur du mazout écoulé.

4.8. Contestations collectives de travailleurs

Dégâts résultant de contestations collectives de travailleurs comme des grèves, des manifestations, des rassemblements ou résultant de mesures prises par les autorités pour la sauvegarde et la protection des biens lors de ces évènements.

Exclusions et limitations :
- Cette garantie peut être suspendue par arrêté ministériel. La suspension prend cours 7 jours après la notification de cette décision.

4.9. Attentats

Dégâts causés par toute forme d'émeutes, de mouvements populaires ou d'actes de terrorisme ou de sabotage, ainsi que les dégâts résultant de mesures prises par les autorités pour la sauvegarde et la protection des biens lors de ces évènements.

Exclusions et limitations :
- Cette garantie peut être suspendue par arrêté ministériel. La suspension prend cours 7 jours après la notification de cette décision.

4.10. Chocs violents accidentels

Dégâts matériels à ton contenu ou à tes biens suite à un choc violent et accidentel causé par un véhicule terrestre, aérien, spatial ou un engin de levage ainsi que leur chargement, par l'effondrement de parties de bâtiments voisins, par des météorites ou par une chute d'arbres ou de pylônes.

Exclusions et limitations :
- Dégâts causés par des véhicules terrestres qui t'appartiennent ou qui sont sous ta garde.

5. Quelles sont les couvertures supplémentaires de Flora ?

5.1. Dégâts causés à d'autres personnes et à leurs biens

Dégâts occasionnés à d'autres personnes que ton propriétaire et toi-même :
- par ton contenu (exemple : ton pot de fleurs tombe chez le voisin et endommage un de ses biens) ;
- par une partie de l'habitation louée ou par les terrains et trottoirs attenants (exemple : une personne se blesse en glissant sur un trottoir non déneigé).

Exclusions et limitations :
- dégâts causés par tous travaux de construction, de démolition et de transformation ;
- dégâts causés par un vice ou une défectuosité connu(e) au préalable lors de la location ;
- dégâts causés suite à l'utilisation d'un matériel à usage exclusivement professionnel ;
- dégâts à l'habitation que tu loues, à tes biens ou aux biens qui te sont confiés ;
- dégâts causés à un tiers avec lequel tu aurais une relation contractuelle.

5.2. Dégâts suite à de petits aménagements

Dégâts accidentels à ton habitation ou aux habitations voisines suite à de petits aménagements décoratifs réalisés par toi ou par un membre de ton ménage.

Exclusions et limitations :
- dégâts causés par tous travaux de construction, de démolition et de transformation ;
- dégâts causés par un vice ou une défectuosité connu(e) lors de la conclusion du contrat de bail ;
- dégâts causés suite à l'utilisation d'un matériel à usage exclusivement professionnel ;
- griffes, taches, coups ;
- préjudice esthétique ;
- limitation de la prise en charge des dommages à un maximum de 5.000,00 €.

5.3. Dégâts occasionnés à tes biens suite à un sinistre chez ton voisin (tiers)

Flora intervient pour les dégâts causés à tes biens par :
- les secours ou tout moyen d'extinction, de préservation ou de sauvetage ;
- les démolitions ou destructions ordonnées pour arrêter les progrès du sinistre ;
- les effondrements résultant directement du sinistre ;
- la fermentation ou la combustion spontanée suivie d'incendie ou d'explosion.

5.4. Indemnités de rupture de bail

Prise en charge des indemnités de rupture anticipée de bail pour un montant maximum équivalent à 3 mois de loyer. Concrètement, si tu es contraint(e) de rompre ton contrat de bail avant la fin de celui-ci, Flora te rembourse le montant que tu dois payer à ton propriétaire si la raison de cette rupture figure ci-dessous :
- décès d'un des 2 conjoints avant l'âge de 75 ans ;
- divorce ou fin d'un contrat de cohabitation légale ;
- licenciement d'un contrat CDI ou faillite d'un des 2 conjoints.

Exclusions et limitations :
- licenciement d'un contrat CDI pour faute grave ;
- fin d'un contrat de stage ou d'intérimaire ;
- faillite frauduleuse ou consécutive à des mesures de fermeture imposées par les autorités compétentes ;
- notification de la résiliation du contrat de bail effectuée plus de 6 mois après la survenance du décès, de la séparation ou du divorce, du licenciement ou de la faillite.

5.5. Assistance d'urgence

Si ton habitation est temporairement inhabitable ou ton contenu temporairement inutilisable à la suite d'un sinistre couvert (voir point 4) survenu en Belgique :

Flora, via IMA, organise pour toi et prend en charge :
- l'envoi d'un délégué sur les lieux du sinistre ;
- l'acheminement et le relogement de ta famille durant maximum 7 jours dans un hôtel de catégorie 3 étoiles avec le petit déjeuner inclus à l'exception des autres repas, boissons et autres services proposés par l'hôtel uniquement lorsque l'habitation sinistrée est ton habitation principale ;
- ton rapatriement, celui des membres de ton ménage ainsi que celui de ton véhicule ;
- la surveillance du bâtiment sinistré durant maximum 3 jours ;
- la mise à disposition d'un véhicule de remplacement de catégorie B durant maximum 5 jours lorsque ton véhicule est inutilisable à la suite d'un sinistre.

Ces services doivent obligatoirement être organisés par Flora via IMA. Si ce n'est pas le cas, aucune intervention ne pourra, a posteriori, nous être réclamée.

En ce qui concerne,

- la conservation et le déplacement des biens assurés dans le but d'éviter l'aggravation du sinistre ou la survenance d'un nouveau sinistre ;
- l'assistance d'une aide-ménagère lorsque toi ou un membre de ton ménage doit être hospitalisé(e) (prestations d'entretien de ton habitation, de lessive et de repassage de ton linge ou encore organisation des courses ménagères), à concurrence d'un montant maximum de 1.200,00 € ;

Flora peut les organiser pour toi ou simplement t'indemniser pour les frais engagés.

Si toutes les conditions d'intervention sont réunies, Flora pourra également te verser une avance de fonds dans les 15 jours pour te permettre de faire face aux premières dépenses.

5.6. Remboursement de frais complémentaires en cas de sinistre couvert (voir point 4)

Flora intervient, pour autant que les justificatifs soient fournis, pour les frais :

- demandés par Flora ou pris par toi afin de prévenir ou d'atténuer le sinistre en cas de danger imminent ;
- de sauvetage et de conservation ;
- de déblai et de démolition nécessaires à la reconstruction ou à la reconstitution des biens assurés ;
- de remise en état du jardin jusqu'à concurrence de 10.700,00 € sauf en cas de catastrophe naturelle (voir point 4.4) ;
- de funérailles d'un(e) assuré(e) décédé(e) lors d'un sinistre ou des conséquences directes de celui-ci dans un délai de 365 jours. L'indemnisation est limitée à 12.800,00 € par sinistre.

6. Où l'assurance est-elle valable ?

Tu es couvert(e) en responsabilité et en contenu pour ta résidence principale située à l'adresse renseignée dans les conditions particulières de ton contrat, mais aussi :

- En responsabilité :
  - pour les garages privés situés à une autre adresse en Belgique ;
  - pour les résidences occasionnelles dans le monde entier (durée maximum de 90 jours par an) ;
  - pour les locaux/chapiteaux situés en Belgique dont le prix de location n'excède pas le montant de 1.500,00 €.

- Pour ton contenu déplacé partiellement et temporairement dans le monde entier, à l'exception des tracteurs tondeuses, des cyclomoteurs inférieurs à 50CC et du contenu se trouvant dans une résidence secondaire.

7. Dans quels cas n'es-tu pas assuré(e) ?

7.1. Pour toutes les garanties

Pour l'ensemble des garanties, tu n'es jamais assuré(e) pour les dégâts :

- dont la cause est antérieure à la date de prise d'effet de l'assurance ;
- causés intentionnellement ;
- à ton habitation ou à une partie de celle-ci qui tombe en ruine ou est laissée à l'abandon, ainsi qu'à son contenu, sauf en cas de catastrophes naturelles si elle constitue ton logement principal ;
- à ton habitation si celle-ci a un caractère exceptionnel (exemples : bâtiments classés, piscine intérieure, annexe d'une superficie de plus de 50m² ou avec étage, habitation avec ascenseur, habitation comportant plus de 15 pièces...) ainsi qu'à son contenu ;
- liés directement ou indirectement aux événements tels que guerre, invasion d'une armée étrangère, loi martiale, état de siège, réquisition sous toutes ses formes, occupation totale ou partielle des biens assurés par une force militaire, de police ou par des combattants ;
- liés à des événements de radioactivité, énergie nucléaire, rayonnement ionisant ;
- causés par l'amiante ;
- occasionnés à ton habitation suite à l'utilisation d'un mobilier ou d'un matériel à usage exclusivement professionnel ;
- aux logiciels, archives, plans et modèles ainsi que frais de reconstitution ou de restauration de documents ou informations ;
- à des aéronefs, des bateaux, des caravanes, des véhicules automoteurs de plus de 50CC ;
- causés aux matières premières et fournitures destinées à l'embellissement du bien loué ;
- à ton contenu à usage exclusivement professionnel.

7.2. Pour la garantie optionnelle « Vol et vandalisme »

Tu n'es pas assuré(e) en cas de vandalisme, de vol ou de tentative de vol :

- sans effraction dans les parties communes, les garages et les caves situés à l'adresse du bien loué ou à une autre adresse ;
- sans effraction dans les constructions attenantes ou non sans accès direct au bien loué ;
- commis par ou avec la complicité d'un ou plusieurs membres de ton ménage, d'un ou plusieurs de tes invités ou sous-locataires/occupants ;
- d'un véhicule automoteur pouvant rouler à plus de 25 km/h ou une remorque et de leurs accessoires fixes ;
- dans les immeubles laissés à l'abandon ;
- de tes biens se trouvant à l'extérieur ;
- d'un animal.

8. Quel est le montant payé par Flora en cas de sinistre ?

8.1. Le montant minimum d'intervention

Flora intervient uniquement pour les dégâts dont le coût est estimé à plus de 250,00 €. Ce montant évolue suivant l'indice des prix à la consommation (voir point 15.2.1).

8.2. La fixation du montant d'intervention

8.2.1. Règles générales

Dans l'assurance de responsabilité, Flora indemnisera la victime sur base de la valeur réelle. Concrètement :

- en cas de dommages matériels, l'indemnité correspondra au prix d'un bien identique ou similaire et de même qualité s'il devait être acheté aujourd'hui diminué de la dépréciation estimée en fonction de l'âge et de l'état du bien avant le sinistre ;
- en cas de dommages corporels, l'indemnité sera fixée en fonction de l'étendue du préjudice subi et dans les limites de la garantie précisées au point 8.3 ci-dessous.

Dans l'assurance contenu, Flora t'indemnisera sur base de la valeur à neuf. Concrètement, l'indemnité correspondra au prix d'un bien identique ou similaire et de même qualité si tu devais l'acheter aujourd'hui. Cependant, si en fonction de l'âge et de l'utilisation du bien, Flora estime que la dépréciation est supérieure à 30 %, nous déduirons uniquement la part de vétusté excédant 30 %. À titre d'exemple, si la dépréciation de ton canapé est évaluée à 40 %, nous déduirons 10 % (40 % - 30 %) du montant de la valeur à neuf de celui-ci.

8.2.2. Cas particuliers

- Pour tes appareils et installations électriques et électroniques, s'ils ne sont pas réparables, Flora t'indemnisera en valeur à neuf et aucune vétusté ne sera déduite. Concrètement, l'indemnité correspondra au prix d'un bien identique ou similaire et de même qualité si tu devais l'acheter aujourd'hui. Si par contre l'appareil est réparable, tu seras indemnisé(e) du montant de la facture des réparations plafonné à la valeur à neuf.
- En cas de dommage à une partie du bien assuré et non à sa totalité, Flora interviendra uniquement pour le coût de la réparation de la partie endommagée.
- En cas de catastrophe naturelle, si la dépréciation calculée est supérieure à 30 %, celle-ci sera entièrement déduite de l'indemnité.
- En ce qui concerne les éventuels dommages à tes plantations, Flora calculera l'indemnité sur base du remplacement de celles-ci par des jeunes plants de même nature.

- En cas de sinistre entraînant un préjudice esthétique, Flora n'interviendra pas pour la moins-value dont les biens assurés non sinistrés pourraient être affectés. À titre d'exemple, nous ne remplacerons pas l'ensemble de ton salon si seul le canapé une place est endommagé.

8.3. Les plafonds maximum d'intervention

8.3.1. Les garanties de base

- Pour les dégâts accidentels causés à l'habitation et leurs répercussions éventuelles aux habitations voisines :
  - un plafond maximum est fixé à 26.550.000,00 € pour les dommages corporels sans franchise ;
  - un plafond maximum est fixé à 5.310.000,00 € pour les dommages matériels.

- Ces deux plafonds d'intervention évoluent en fonction de l'indice des prix à la consommation et l'indice de référence ayant servi à leur calcul est l'indice de février 2020 à savoir 256.24 (base 1981 = 100). Pour plus d'informations sur le sujet, nous te renvoyons à la question 'Comment fonctionne l'indexation de l'assurance?'.

- Pour les dégâts à ton contenu donc à tes affaires : un plafond maximum est fixé à :
  - 25.000,00 € pour un appartement ;
  - 35.000,00 € pour une maison 2 ou 3 façades ;
  - 50.000,00 € pour une maison 4 façades.

- Par objet ou par collection (ensemble d'objets) : un plafond maximum est fixé à 8.550,00 €.

8.3.2. La garantie optionnelle « Vol et vandalisme »

En fonction des objets qui ont été volés ou vandalisés, Flora applique les limites d'intervention suivantes :
- bijoux : maximum 2.200,00 € ;
- montres : maximum 1.200,00 € ;
- valeurs (cash, cartes de banque, titres, pierres et métaux précieux non montés, chèques) : maximum 600,00 € ;
- vol avec violence sur la personne ou dans son véhicule : maximum 4.400,00 € ;
- contenu déplacé partiellement et temporairement : maximum 4.400,00 € ;
- vol dans les caves ou garages fermés lorsque le bien que tu loues est une partie d'un immeuble : maximum 1.200,00 € ;
- vol avec effraction dans des constructions attenantes ou non-attenantes fermées et sans accès direct au bâtiment loué : maximum 1.200,00 € ;
- remplacement des télécommandes et recodage digital : maximum 500,00 € ;
- par objet ou par collection (ensemble d'objets) : maximum 8.550,00 €.

Enfin, un plafond maximum par sinistre est fixé à :
- 25.000,00 € pour un appartement ;
- 35.000,00 € pour une maison 2 ou 3 façades ;
- 50.000,00 € pour une maison 4 façades.

8.4. Qui fixe le montant ?

Nous fixons le montant à payer en cas de sinistre avec l'ensemble des parties concernées. Si nous n'arrivons pas à un accord, tu peux choisir librement un expert qui fixera les dommages en concertation avec nous.

Si nous n'arrivons toujours pas à un accord, l'expert Flora et ton expert désigneront un troisième expert. La décision définitive au niveau du montant de l'indemnité sera votée à la majorité des voix. Flora t'indemnisera sur cette base.

Les frais et honoraires de ton expert et du troisième expert seront avancés par Flora. Ces frais et honoraires resteront toutefois à charge de celui dont l'évaluation des dommages n'aura finalement pas été retenue.

8.5. Les taxes et cotisations

Le montant payé en cas de sinistre comprend les taxes et les cotisations pour autant que tu prouves que tu les as bien payées pour l'achat du bien ou de la réparation, et que tu n'as pas eu la possibilité de les déduire ou de les récupérer fiscalement.

Les charges fiscales portant sur l'indemnité sont à charge du bénéficiaire.

9. Dans quel délai seras-tu indemnisé(e) ?

9.1. Règle générale

Flora s'engage à tout mettre en oeuvre pour payer le montant dû dans la semaine qui suit l'envoi des frais justificatifs ou, à tout le moins, dans les 30 jours qui suivent la clôture de l'expertise ou la fixation des dommages. Cependant, si pour des raisons indépendantes de sa volonté, ce délai de 30 jours ne devait pas être respecté, Flora t'en informera.

La clôture de l'expertise ou la fixation du montant du dommage doit intervenir dans les 90 jours qui suivent la date à laquelle tu nous as informés de la désignation de ton expert.

La partie de l'indemnité qui n'est pas versée dans ces délais sera augmentée du double du taux de l'intérêt légal pour chaque jour de dépassement de ce délai, à moins que Flora ne prouve que le retard ne soit pas de sa responsabilité.

9.2. Cas particuliers

- Si tu n'as pas exécuté toutes les obligations prévues dans ton contrat d'assurance, les délais ne commenceront à courir que le jour où tu te seras mis(e) en ordre.
- En cas de vol ou de suspicion de fraude, Flora peut demander une copie du dossier d'enquête et dispose de 30 jours pour t'en informer. Une fois les conclusions du dossier d'enquête reçues et la fixation des dommages établie, Flora disposera de 30 jours pour t'indemniser, pour autant que ni toi, ni un bénéficiaire ne soyez poursuivis pénalement.
- Le sinistre est dû à une « catastrophe naturelle » et les délais sont allongés sur décision du Ministre des Affaires Économiques.

10. Quelles sont tes obligations ?

10.1. À la conclusion du contrat

Tu dois nous fournir des informations exactes sur ta situation (type d'habitation, adresse, montant du loyer).

10.2. En cours de contrat

Tu dois :
- payer la prime ;
- déclarer toute modification de ta situation dans l'app Flora ;
- entretenir les installations de chauffage ou d'eau du bâtiment ainsi que la citerne de mazout.

10.3. En cas de sinistre

Rends-toi dans l'app Flora, les points mentionnés ci-dessous t'y seront demandés :
- déclarer tout sinistre dans les 30 jours après sa date de survenance et renseigner le lieu, la date et les causes du sinistre ;
- en cas de sinistre « Vol et vandalisme », déclarer les faits à la police dans les 24 heures en donnant le détail des objets volés et effectuer toutes les démarches de sécurité nécessaires : bloquer les cartes, faire opposition, contacter les organismes concernés ;
- communiquer des données exactes et un relevé détaillé et chiffré des dégâts ;
- transmettre tout document, toute pièce ou tout renseignement susceptible d'aider dans le cadre du sinistre dans les 48 heures de leur réception ;
- avertir si tu possèdes d'autre(s) assurance(s) pouvant intervenir pour le sinistre survenu.

Tu dois également :

- prendre toute mesure adaptée pour prévenir et atténuer les conséquences du sinistre ;
- tenir à notre disposition les biens endommagés. S'il s'agit d'un animal mort, tu dois conserver sa dépouille pendant 48 heures après nous avoir déclaré son décès. Une autopsie pourrait être demandée ;
- t'abstenir d'apporter des modifications qui rendraient impossible ou plus difficile la détermination des causes du sinistre ou l'estimation des dégâts ;
- prendre contact avec nous avant d'engager des mesures susceptibles d'entraîner des frais ;
- ne pas poser d'acte limitant notre droit légal à récupérer d'un tiers responsable les indemnités versées ;
- t'abstenir de toute reconnaissance de responsabilité, de tout paiement ou promesse d'indemnité à quelqu'un ;
- apporter les premiers secours matériels ou médicaux ou simplement expliquer les faits ne constituent pas une reconnaissance de responsabilité ;
- comparaître aux audiences et accomplir les actes de procédures que nous pourrions te demander si nécessaire ;
- conserver les biens assurés même s'ils sont endommagés, afin de nous permettre de déterminer le montant de l'indemnisation. Flora se réserve également le droit de reprendre les biens sinistrés pour lesquels tu auras été indemnisé(e) ;
- prendre contact avec nous dans les 45 jours si des biens volés sont retrouvés. Si cela arrive alors que Flora ne t'a pas encore indemnisé(e), tu devras récupérer ton bien et Flora prendra uniquement en charge les éventuels frais de réparation. Si Flora est déjà intervenue, tu pourras soit nous restituer les biens retrouvés et conserver l'indemnité reçue, soit conserver ces biens et nous rembourser cette indemnité déduction faite des éventuels frais de réparation.

11. Que se passe-t-il si tu ne respectes pas tes obligations ?

Selon le type d'obligation que tu n'as pas respectée et dans le respect de la loi, Flora peut ne pas intervenir ou réduire l'indemnité prévue d'un montant égal au coût des conséquences du non-respect de ces obligations. En cas d'intention frauduleuse, nous n'interviendrons pas et nous récupérerons les indemnités versées ainsi que les frais de gestion du dossier.

Le non-respect d'un délai, pour autant que tu aies répondu aussi rapidement que possible, n'est pas considéré comme un manquement.

12. Flora peut-elle exercer un recours ? Contre qui ?

12.1. Recours contre des tiers

Flora se substitue à toi et à tes droits (subrogation) pour récupérer auprès des personnes responsables du sinistre l'intégralité ou une partie de l'indemnité qu'elle t'aurait payée ou avancée. Il est donc important de ne pas renoncer au recours sans notre autorisation, et ce de quelque manière que ce soit.

Cependant, Flora n'exercera jamais de recours contre :

- les membres de ton ménage, tes invités ou ton personnel de maison ;
- tes descendants, tes ascendants, ton conjoint et tes alliés (frères et soeurs) en ligne directe ;
- ton propriétaire si une clause d'abandon de recours est prévue à son profit dans ton contrat de bail.

Flora retrouvera toutefois le droit d'agir en remboursement contre les personnes précitées si elles ont fait preuve de malveillance ou si leur responsabilité est garantie par un contrat d'assurance.

12.2. Recours contre les personnes assurées par le contrat

Vu que l'assurance responsabilité locative est obligatoire, il peut arriver que la loi oblige Flora à indemniser la victime alors même que ton contrat d'assurance précise que tu es en principe privé de ta couverture d'assurance. Si tel est le cas, Flora se réserve un droit de renon (action récursoire) contre toi et, s'il y a lieu, contre une autre personne assurée par le contrat (voir point 2).

13. Quelle est la durée de ton contrat d'assurance ?

Le contrat d'assurance locataire Flora est conclu pour une durée d'un an.

Chaque année, ce contrat est reconduit automatiquement à sa date d'anniversaire (cette information est reprise sous le terme 'échéance principale annuelle' dans tes conditions particulières) pour des périodes successives d'un an, à moins qu'il ne soit résilié par une des parties au minimum 3 mois avant la date d'anniversaire du contrat.

En cas de fin de contrat, le contrat d'assurance prendra toujours fin à minuit.

14. Quelles sont les informations à savoir sur ta prime d'assurance ?

14.1. Prime

La prime est la somme d'argent incluant des taxes et cotisations que tu dois payer pour bénéficier des garanties prévues dans ton contrat d'assurance.

Il s'agit d'une prime annuelle mais dans le cadre de Flora, elle sera prélevée automatiquement et de façon anticipative chaque mois sur le moyen de paiement que tu auras mentionné lors de la souscription de ton contrat.

14.2. Adaptation des tarifs

Si Flora décide de modifier son tarif, elle doit toujours t'en avertir. Le nouveau tarif sera d'application à la prochaine date d'anniversaire du contrat.

Si tu n'es pas d'accord avec ce nouveau tarif, tu as le droit de résilier ton contrat d'assurance dans les 3 mois qui suivent l'annonce. Dès que Flora aura reçu ta volonté de résilier ton contrat via l'app, ta résiliation sera prise en compte et ton contrat sera résilié au plus tôt à la date de l'adaptation du tarif.

14.3. Non-paiement des primes

Lorsque tu ne paies pas la prime, c'est-à-dire que nous ne parvenons pas à prélever le montant mensuel de la prime sur le moyen de paiement renseigné lors de la souscription, un système de rappels est mis en place. Les rappels s'effectuent par des notifications dans l'application mobile et par l'envoi d'e-mails. Dans ces différents échanges, nous t'expliquerons les conséquences du non-paiement et te communiquerons le délai dont tu disposes pour régulariser ta situation. Si, à la fin de ce processus de rappels, la prime n'est toujours pas payée, Flora procédera à la suspension des garanties puis, si nécessaire, à la résiliation de ton contrat d'assurance via recommandé.

Pour chaque recommandé que Flora t'enverra en cas de non-paiement de la prime, un forfait de 10,00 € te sera réclamé.

Si Flora est contrainte de confier la récupération d'une créance à un tiers, une indemnité équivalente à 10 % du montant dû avec un minimum de 10,00 € et un maximum de 100,00 € te sera réclamée.

14.4. Modification du moyen de paiement

Tu peux modifier le moyen de paiement préalablement choisi dans l'app Flora. Toutes les informations et procédures pour acter le changement ainsi que les autres moyens de paiement disponibles y seront présentés.

15. Comment fonctionne l'indexation de l'assurance ?

Les capitaux assurés, le montant minimum et les plafonds maximum d'intervention sont automatiquement soumis au principe d'indexation. Cela signifie que ces montants sont calculés un jour J sur base de la valeur de l'indice en vigueur à ce moment-là, et suivront l'évolution de cet indice dans le temps.

15.1. Indexation de la prime

Lors de la souscription de ton contrat, les capitaux assurés sont établis sur la base de l'indice ABEX d'application à cette période et repris dans les conditions particulières. Cet indice est établi tous les six mois par l'Association Belge des Experts et nous renseigne sur l'évolution du coût de la construction.

À chaque anniversaire de ton contrat, les capitaux assurés seront réévalués en fonction du nouvel indice en vigueur. La prime de ton contrat sera adaptée en conséquence.

$$\frac{\textit{Montant x Indice ABEX en vigueur au renouvellement de ton contrat}}{\textit{Indice ABEX en vigueur à la souscription de ton contrat}}$$

15.2. Indexation en cas de sinistre

15.2.1. Le montant minimum d'intervention

Celui-ci s'élève à 250,00 € et évolue suivant l'indice des prix à la consommation. Cet indice est fixé tous les mois par le Ministre des Affaires économiques et reflète l'évolution des prix d'un certain nombre de services et de biens de consommation.

Dans le présent document, l'indice des prix à la consommation de référence est celui de février 2020 à savoir 256,24 (base 1981 = 100). En cas de sinistre, l'indice appliqué sera celui du mois qui précède la survenance du sinistre.

$$\frac{\textit{Montant minimum d'intervention x Indice en vigueur le mois qui précède le sinistre}}{\textit{256,24}}$$

15.2.2. Les plafonds maximum d'intervention

Sauf mention contraire dans ce document, les plafonds maximum d'intervention sont liés à l'indice ABEX.
Dans le présent document, l'indice de référence est l'indice ABEX 833 en vigueur pour la période du 01/01/2020 au 30/06/2020. En cas de sinistre, l'indice appliqué sera celui du jour de survenance du sinistre.

$$\frac{\textit{Plafond maximum d'intervention x Indice en vigueur le jour du sinistre}}{833}$$

16. Comment modifier ou mettre fin à ton contrat d'assurance ?

16.1. Déménagement en Belgique

Tu dois nous informer dans les meilleurs délais de ton déménagement afin que Flora puisse procéder à l'adaptation de ton contrat d'assurance en tenant compte de ta nouvelle situation. Cette mise à jour peut directement et facilement être réalisée dans l'app Flora.

Que se passera-t-il ?

- Si tu restes locataire, Flora assurera ta responsabilité locative et ton contenu aux 2 adresses pendant maximum 90 jours à partir de la date renseignée dans l'app. Passé ce délai, les garanties ne couvriront plus que ta nouvelle adresse.
- Si par contre tu deviens propriétaire ou que tu n'es pas locataire du nouveau bien, l'assurance cessera à la date renseignée dans l'app et il n'y aura pas de couverture pour le nouveau bâtiment.

16.2. Déménagement à l'étranger

En cas de déménagement à l'étranger, tu dois également nous en avertir dans l'app et l'assurance cessera à la date de déménagement que tu nous auras renseignée.

16.3. Décès

En cas de décès du preneur d'assurance, l'héritier nous envoie par e-mail une copie de l'acte de décès à l'adresse support@flora.insure. Nous le recontacterons pour les démarches administratives.

Si l'héritier désire résilier le contrat, il doit nous en avertir dans les 3 mois et 40 jours qui suivent le décès. Le contrat sera alors résilié à la date à laquelle Flora aura été avertie.

Flora peut résilier le contrat d'assurance dans les 3 mois où nous avons eu connaissance du décès.

16.4. Résiliation du contrat à ta demande

16.4.1. Règle générale

Si tu veux résilier ton contrat, tu dois le faire via l'app Flora au plus tard 3 mois avant la date d'échéance annuelle, c'est-à-dire la date d'anniversaire de ton contrat. Si ce délai est respecté, ton contrat ne sera pas reconduit. Dans le cas contraire, celui-ci sera reconduit automatiquement pour une durée d'un an.

16.4.2. Cas particuliers

Tu peux résilier ton contrat via l'app Flora :

- après un sinistre, au plus tard dans le mois du paiement de l'indemnité ou du refus d'intervention par Flora. Dans ce cas, la résiliation prendra effet 3 mois à compter du lendemain de ta demande.
- en cas d'adaptation tarifaire, selon les modalités prévues au point 14.2 ;
- si le délai entre la date de souscription du contrat d'assurance et la date de prise d'effet de celui-ci (date à laquelle tu veux commencer à être couvert(e)) est supérieur à un an. Attention tu dois cependant nous annoncer ton envie de résilier ton contrat au plus tard 3 mois avant sa date de prise d'effet pour que ce dernier ne soit jamais actif.
- si nous résilions une des garanties de celui-ci. Dans ce cas, tu dois nous en avertir dans les 3 mois qui suivent l'annonce par nous de la résiliation d'une de tes garanties. La résiliation prendra effet au plus tard un mois après ta demande.

16.5. Résiliation du contrat par Flora

16.5.1. Règle générale

Flora peut résilier ton contrat à la date d'échéance annuelle, c'est-à-dire à la date d'anniversaire de ton contrat, pour autant que tu en sois averti(e) au plus tard 3 mois avant cette date. Cette résiliation doit être actée par l'envoi d'un recommandé.

16.5.2. Cas particuliers

Flora peut résilier ton contrat au moyen d'un recommandé :

- après un sinistre. Dans ce cas, Flora doit t'avertir au plus tard dans le mois du paiement de l'indemnité ou du refus d'intervention. La résiliation prend effet 3 mois à compter du lendemain de sa notification ;
- en cas de non-paiement de la prime, selon les modalités prévues au point 14.3 ;
- en cas d'omissions ou d'inexactitudes non intentionnelles dans la déclaration du risque si nous pouvons prouver qu'avec ces informations nous n'aurions pas assuré le risque. Dans ce cas, Flora peut résilier ton contrat d'assurance dans le délai de 1 mois à compter du jour où elle a eu connaissance de l'omission ou de l'inexactitude. Nous pouvons également résilier le contrat dans le délai de 15 jours si tu n'es pas d'accord sur la proposition de modification ou si tu ne réagis pas à celle-ci dans le mois.

17. Que dois-tu encore savoir ?

17.1. Textes légaux et tribunaux compétents

Le droit belge est applicable au contrat d'assurance.
Tout litige relatif à la formation, à la validité, à l'exécution, à l'interprétation ou à la résiliation du présent contrat d'assurance est de la compétence exclusive des Cours et Tribunaux belges.

17.2. Autorités de contrôle

- FSMA : L'Autorité des Services et Marchés Financiers,
  Rue du Congrès 12-14 - 1000 BRUXELLES, Tél. + 32 2 220 54 10 - Fax +32 2 220 52 75 / www.fsma.be
- BNB : Banque Nationale de Belgique
  Boulevard de Berlaimont 14 - 1000 BRUXELLES, Tél. 02 221 21 11 - Fax 02 221 31 00 / www.nbb.be

17.3. Gestion des plaintes

Toute plainte relative à ton contrat d'assurance ou à la gestion d'un sinistre peut être adressée à :
- Flora, marque de la S.A. Ethias,
  rue des Croisiers 24 - 4000 LIÈGE, complaint@flora.insure
- Service Ombudsman des Assurances,
  Square de Meeûs 35 - 1000 BRUXELLES, www.ombudsman-insurance.be / info@ombudsman-insurance.be

L'introduction d'une plainte ne porte pas préjudice à ta possibilité d'intenter une action en justice.

17.4. Modes de communication et langues

17.4.1. Modes de communication

Flora communiquera avec toi à travers différents canaux :
- via l'app (chat, notifications...) ;
- par e-mail ;
- par recommandé.

17.4.2. Langues de communication

Toutes nos communications se tiendront en français, néerlandais ou anglais selon ton choix. Tous nos documents (conditions particulières, conditions générales...) seront également disponibles dans ces trois langues.

flora
by Ethias

Flora Insurance, marque déposée d'Ethias SA – Rue des Croisiers 24, 4000 Liège www.flora.insure – support@flora.insure
Entreprise d'assurances agréée sous le n° 0196 pour pratiquer toutes les branches d'assurances Non Vie, les assurances sur la vie, les assurances de nuptialité et de natalité (AR des 4 et 13 juillet 1979, MB du 14 juillet 1979) ainsi que les opérations de capitalisation (Décision CBFA du 9 janvier 2007, MB du 16 janvier 2007). RPM Liège TVA BE 0404.484.654 Compte Belfius Banque : BE35 0689 3705 9837
BIC : GKCCBEBB