



Risques spéciaux by Hiscox
Conditions générales n°RSH0212



Introduction	3
1^{re} Partie – Définitions	5
2^e Partie – Guide d'indemnisation	6
I. Que faire en cas de sinistre ?	6
A. Dispositions communes à toutes les garanties	6
B. Dispositions particulières aux garanties Dommages Matériels et Dommages aux Biens des Exposants	8
C. Dispositions particulières à la garantie Responsabilité Civile des Organismes	9
II. Comment serez-vous indemnisé ?	9
A. Conditions d'indemnisation applicables à toutes les garanties	9
B. Conditions d'indemnisation particulières aux garanties Dommages Matériels et Dommages aux Biens des Exposants	10
C. Conditions d'indemnisation particulières à la garantie Responsabilité Civile des Organismes	12
3e Partie – Exclusions générales de garantie	13
4e Partie – Dispositions générales	15
I. Déclarations lors de la souscription et en cours d'exécution de la police	15
II. Conclusion, durée et prise d'effet de la police	15
III. Paiement des primes	16
IV. Résiliation	16
V. Prescription	17
VI. Election de domicile - Attribution de juridiction	17
VII. Informatique et Libertés	18
VIII. Satisfaction du client	18

Introduction

Madame, Monsieur,

Hiscox propose des couvertures sur mesure destinées à garantir les risques spécifiques liés aux matériels et équipements en tous lieux, ainsi que les risques liés à l'organisation d'événements temporaires. Ces risques sont appréhendés au sein de trois « Modules de couverture » dédiés : « Dommages Matériels », « Dommages aux Biens des Exposants », et « Responsabilité Civile des Organismes ». Lors de la souscription de la **police** ou ultérieurement, au cours de la **période d'assurance**, il **vous** appartient de choisir le ou les « Module(s) de couverture » effectivement adapté(s) à vos besoins.

La **police** est soumise aux dispositions légales impératives du Code des Assurances en vigueur.

Elle est constituée des présentes Conditions générales, du ou des « Module(s) de couverture » que **vous** aurez choisi(s) en fonction de **vos** besoins, de **vos** Conditions Particulières, ainsi que de leurs avenants éventuels.

Les Conditions générales **vous** présentent :

1^{re} Partie – Définitions : la définition des mots et expressions utilisés dans la **police** ;

2^e Partie – Guide d'indemnisation : comment **vous** serez indemnisé en cas de **sinistre** et la procédure à suivre pour une gestion et un règlement du **sinistre** les plus rapides possibles ;

3e Partie – Nos exclusions générales de garantie : la liste et la description des événements qui ne sont pas garantis au titre de la **police** ;

4e Partie – Dispositions générales : la vie de la police.

Les « Modules de couverture » **vous** présentent la définition et l'étendue des événements garantis et des exclusions spécifiques applicables à la couverture que **vous** aurez choisie.

Les Conditions Particulières et leurs avenants éventuels précisent les montants assurés et adaptent les garanties à la particularité de **vos** biens et de **vos** responsabilités. **Vous** y trouverez le Tableau des Garanties qui reprend les limites d'indemnisation prévues en cas de **sinistre**, ainsi que les clauses supplémentaires ou dérogatoires aux Conditions générales et / ou aux « Modules de couverture » applicables à **votre police**.

Nous vous invitons à lire avec attention l'ensemble de ces documents qui fixent très précisément l'étendue et les conditions de **votre** couverture d'assurance. En cas de contradiction ou d'ambiguïté entre les Conditions générales, les « Modules de couverture » et / ou les Conditions Particulières, ce sont ces dernières qui prévaudront sur les « Modules de couverture », qui eux-mêmes prévaudront sur les Conditions générales.

Vous et nous sommes les seules parties à la **police**. Sauf dispositions légales impératives contraires, aucun terme de cette **police** ne saurait être interprété comme bénéficiant, de quelque manière que ce soit, à un **tiers**.

Pour que **votre police** prenne effet, **vous** devez retourner à **votre** assureur-conseil un exemplaire des Conditions Particulières paraphé et signé, et payer la prime d'assurance.

Conformément à la réglementation en vigueur, **nous** accompagnons les documents constituant la **police** de la fiche d'information requise, décrivant le fonctionnement dans le temps des garanties déclenchées par le **fait dommageable**, le fonctionnement dans le temps des garanties déclenchées par la **réclamation**, ainsi que les conséquences de la succession de **polices** ayant des modes de déclenchement différents.

Au titre de la Responsabilité Civile, la garantie est déclenchée exclusivement par le **fait dommageable** survenu pendant la **période d'assurance**.

La garantie déclenchée par le **fait dommageable** couvre l'**assuré** 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** (Article L 124-5 du Code des Assurances).



Risques spéciaux by Hiscox

Conditions générales n°RSH0212

Nous avons apporté un soin particulier à rédiger la **police** « Risques Spéciaux by Hiscox » dans un langage clair afin d'en faciliter la lecture et la compréhension. Toutefois, **votre** assureur-conseil pourra **vous** donner toutes les explications nécessaires pour que **vous** soyez parfaitement informé.

Nous vous remercions de **votre** confiance et **vous** prions de croire, Madame, Monsieur, en l'expression de **notre** considération distinguée.

Robert Hiscox
Président du Groupe Hiscox

**1^{re} Partie –
Définitions**

	Au sein de la police , certains mots et expressions ont une signification bien précise, décrite au sein de la présente 1 ^{re} Partie « Définitions ». Ces mots et expressions sont écrits en caractère gras .
Assuré / Vous (votre / vos)	Personne(s) physique(s) ou morale(s) désignée(s) aux Conditions Particulières comme le preneur d'assurance ainsi que, le cas échéant, les assurés additionnels mentionnés aux Conditions Particulières.
Assureur / Nous (notre / nos)	Entité juridique du Groupe Hiscox, signataire de la police , telle qu'elle est précisée dans vos Conditions Particulières.
Atteinte à l'environnement	<ol style="list-style-type: none">1. L'émission, la dispersion, le rejet ou le dépôt de toute substance solide, liquide ou gazeuse, diffusée par l'atmosphère, le sol ou les eaux.2. la production d'odeurs, de bruits, de vibrations, de variations de température, d'ondes, de radiations, de rayonnements, excédant la mesure des obligations ordinaires de voisinage.
Atteinte accidentelle à l'environnement	Atteinte à l'environnement ne se réalisant pas d'une façon lente ou graduelle, et survenant de façon concomitante aux événements soudains et imprévus l'ayant causée.
Biens assurés	Les biens mobiliers tels que désignés aux Conditions Particulières et garantis au titre de la police , que ceux-ci vous appartiennent en propre, que vous les ayez loués ou qu'ils vous aient été confiés.
Dommage	Dommage corporel, dommage matériel et / ou dommage immatériel .
Dommage corporel	Atteinte à l'intégrité physique, psychique ou morale subie par une personne physique.
Dommage matériel	Toute destruction, détérioration ou disparition d'une chose ou substance, ainsi que toute atteinte à l'intégrité physique des animaux.
Dommage immatériel	Préjudice pécuniaire résultant de la privation de jouissance d'un droit, de l'interruption d'un service rendu par une personne ou par un bien, ou de la perte d'un bénéfice. Le dommage immatériel est consécutif s'il résulte d'un dommage corporel ou d'un dommage matériel garanti. Le dommage immatériel est non consécutif s'il ne résulte pas d'un dommage corporel ou d'un dommage matériel garanti, ou s'il survient en l'absence de dommage corporel ou de dommage matériel .
Espèces et valeurs	Espèces monnayées, billets de banque, chèques en votre possession et qui vous appartiennent en propre ou dont vous êtes légalement responsable.
Fait dommageable	<ol style="list-style-type: none">1. Au titre des garanties Dommages Matériels et Dommages aux Biens des Exposants : fait, acte ou événement, ou ensemble de faits, actes ou événements, à l'origine d'un dommage.2. Au titre de la garantie Responsabilité Civile des Organismes : fait constituant la cause génératrice du dommage ; un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique est assimilé à un fait dommageable unique.
Frais de défense	Frais et honoraires externes de toute nature exposés pour les besoins de la défense de l' assuré dans le cadre du règlement amiable, arbitral ou judiciaire d'un sinistre , en particulier les frais et honoraires des experts et avocats, à l'exclusion des coûts occasionnés en interne pour l' assuré (notamment en termes de frais généraux et de salaires).
Franchise	La part du dommage et des frais de défense restant dans tous les cas à la charge de l' assuré et au-delà de laquelle s'exerce la garantie de l' assureur .

Franchise aggregate annuelle	La part du dommage et des frais de défense restant dans tous les cas à la charge de l' assuré et au-delà de laquelle s'exerce la garantie de l' assureur , et ce quelque soit le nombre de sinistres pendant la période d'assurance . L' assureur n'intervient donc pas à chaque sinistre , mais au-delà d'un montant de dommage annuel qui sera fixé aux Conditions Particulières.
Période d'assurance	Période de validité de la police telle que précisée dans vos Conditions Particulières.
Police	Police d'assurance « Risques Spéciaux by Hiscox » conclue entre vous et nous et ayant pour objet de définir les conditions dans lesquelles nous vous garantissons. La police est constituée des présentes Conditions générales, du ou des « Module(s) de couverture » que vous aurez choisi(s) en fonction de vos besoins, de vos Conditions Particulières, ainsi que de leurs avenants éventuels.
Préposés	Vos salariés et plus généralement, toute personne placée sous votre autorité, que ce soit à titre temporaire ou permanent, à titre gratuit ou onéreux, à l'exclusion des sous-traitants ainsi que des personnes dont l'activité est exercée en violation des dispositions relatives au travail dissimulé.
Réclamation	Mise en cause de votre responsabilité sous quelque forme que ce soit par un tiers , au titre d'un sinistre .
Sinistre	<ol style="list-style-type: none">1. Au titre des garanties Dommages Matériels et Dommages aux Biens des Exposants : tout fait dommageable survenu pendant la période d'assurance et susceptible d'entraîner notre garantie.2. Au titre de la garantie Responsabilité Civile des Organismes : dommage ou ensemble de dommages causés à un ou plusieurs tiers, engageant la responsabilité de l'assuré, résultant d'un fait dommageable et ayant fait l'objet d'une ou plusieurs réclamations.
Tiers	Toute personne physique ou morale autre que vous et vos préposés .
Valeur de remplacement à neuf	Valeur de remplacement au prix du neuf au jour du sinistre d'un bien identique ou similaire ou de rendement égal.
Vétusté	Dépréciation de valeur d'un bien causé par l'usage et le temps.

2^e Partie – Guide d'indemnisation

I. Que faire en cas de sinistre ?

A. Dispositions Communes à toutes les garanties

1. Déclaration

Dès que **vous** avez connaissance d'un **sinistre**, **vous** devez :

- a. consulter **vos** Conditions générales, **votre** ou **vos** « Module(s) de couverture », et **vos** Conditions Particulières ainsi que leurs avenants éventuels, pour vérifier que les **dommages** éventuels sont couverts par les garanties de la **police** ;
- b. **vous** assurer que **vous vous** êtes acquitté de toutes **vos** obligations au titre de la **police** ;
- c. **nous** déclarer le **sinistre** par lettre recommandée avec accusé de réception ou par oral au siège de l'**assureur** contre récépissé, en précisant dans la mesure du possible les références de **votre police**.

Sauf dispositions particulières ci-dessous, **vous** devez impérativement faire cette déclaration :

- i. dans un délai de **5 jours ouvrés** en cas de **sinistre** relevant de la garantie Dommages Matériels et / ou Dommages aux Biens des Exposants ;

- ii. dans un délai de **15 jours** en cas de sinistre relevant de la garantie Responsabilité Civile des Organisateur.
- d. **nous** préciser la date et les circonstances du **sinistre**, ses causes connues ou présumées, les noms et adresses des personnes lésées ainsi que des éventuels témoins, la nature et le montant approximatif des **dommages**, ainsi que toute autre information pertinente quant au **sinistre** ;
- e. prendre immédiatement toutes les mesures nécessaires pour limiter l'importance du **sinistre** et sauvegarder les **biens assurés** ;
- f. **nous** avertir si **vous** avez découvert ou suspectez que l'un de **vos préposés** a agi de façon malhonnête ou dolosive.

En cas de manquement à **vos** obligations ci-dessus ou en cas de fausse déclaration intentionnelle, **vous vous** exposez à être déchu de **votre** droit à garantie pour le **sinistre**, sauf si **votre** manquement n'a constitué que dans un simple retard dans la déclaration du **sinistre** non imputable à un cas fortuit ou de force majeure ; dans cette hypothèse, **vous** serez déchu de **votre** droit à garantie dans la mesure où ce retard **nous** aura causé un préjudice (Articles L 113-2 et L 113-11 du Code des Assurances).

2. Devoir d'assistance

Après déclaration du **sinistre**, **vous** demeurez tenu à un devoir d'assistance à **notre** égard en vertu duquel **vous** devez :

- a. **nous** fournir ainsi qu'à **notre** expert, à **vos** frais, toutes les informations, toutes les pièces et tous les documents que **nous vous** demanderons et coopérer avec **nous** et **notre** expert dans le cadre des investigations sur le **sinistre** ;
- b. **nous** permettre ainsi qu'à **notre** expert, de visiter les lieux afin d'inspecter les **dommages** et d'approuver préalablement le coût des travaux éventuels ;
- c. prendre toutes les mesures que **nous vous** proposerons pour éviter, minimiser, régler à l'amiable le **sinistre** ou pour **vous** défendre ;
- d. **nous** transmettre dès réception tous avis, convocations, assignations, actes extrajudiciaires et pièces de procédure concernant le **sinistre** ;
- e. **nous** communiquer toute information concernant d'éventuelles autres assurances que **vous** auriez souscrites et qui seraient susceptibles de couvrir le même risque ou les mêmes biens.

En cas de manquement à **votre** devoir d'assistance, **vous vous** exposez à être déchu de **votre** droit à garantie pour le **sinistre**, sauf si **votre** manquement n'a constitué que dans un simple retard dans la communication de pièces ; dans cette hypothèse, **vous vous** exposez à supporter une indemnité proportionnée au préjudice que ce retard **nous** aura causé (Article L 113-11 du Code des Assurances).

3. Vos relations avec les tiers

L'ensemble des termes de la **police** ne s'appliquera pas si, lors d'un **sinister**, **vous** reconnaissez **votre** responsabilité lorsque **vous** traitez avec tout **tiers**, lui faites une offre, négociez avec lui ou effectuez directement un paiement en sa faveur sans **notre** accord écrit préalable, ou encore si **vous** révélez le montant de garantie prévue par la **police** sans **notre** accord écrit préalable.

Aucune reconnaissance de responsabilité expresse ou tacite, ni aucune transaction intervenue hors de **notre** présence ne **nous** est opposable (Article L 124-2 du Code des Assurances).

B. Dispositions
Particulières aux garanties
Dommages Matériels
et Dommages aux
Biens des Exposants

En cas d'appropriation
frauduleuse ou dégradation
matérielle

En cas d'appropriation frauduleuse (vol, extorsion, escroquerie, détournement) ou de destruction, dégradation ou détérioration matérielle, ainsi qu'en cas de tentative de commission de l'une ou plusieurs de ces infractions, **vous** devez :

1. aviser les autorités locales de police et déposer plainte dans les **24 heures** ;
2. si le **sinistre** concerne des chèques, des cartes bancaires et / ou des valeurs, faire opposition à leur utilisation auprès des établissements bancaires et / ou autres organismes concernés ;
3. **nous** déclarer le **sinistre** dans un délai de **2 jours ouvrés** en y joignant une copie de **votre** dépôt de plainte.

En cas de perte

Vous devez établir et **nous** adresser une attestation sur l'honneur.

En cas de fausse déclaration, **vous** serez déchu de **votre** droit à garantie pour le **sinistre**.

En cas de tempête

La garantie sera acquise lorsque la vitesse du vent est au moins égale à 100 km/h ou lorsque l'action du vent ou le choc de corps projetés ou renversés par le vent ont été d'une intensité telle qu'ils ont provoqué des **dommages** visibles sur des bâtiments construits en dur dans un rayon de 5 km autour de l'adresse à laquelle étaient situés les **biens assurés** au moment du **sinistre**.

A cet effet, **vous** devez **nous** présenter un relevé météorologique faisant état de la vitesse du vent à la date précise du **sinistre**.

En cas de Catastrophe
Naturelle

Vous devez **nous** déclarer tout **sinistre** susceptible de faire jouer la garantie Catastrophe Naturelle dès que **vous** en avez connaissance et au plus tard dans les **10 jours** suivant la publication de l'arrêté interministériel constatant l'état de Catastrophe Naturelle sur le territoire de la commune où sont situés les **biens assurés** objet du **sinistre**.

Si plusieurs assurances contractées par **vous** soins peuvent permettre la réparation des **dommages matériels** directs résultant de l'intensité anormale d'un agent naturel, **vous** devez, en cas de **sinistre**, et dans le délai mentionné ci-dessus, **nous** déclarer l'existence de ces assurances. Dans le même délai, **vous** devez **nous** déclarer l'assureur que **vous** avez choisi pour instruire **votre** dossier.

En cas d'Attentat ou d'Acte
de terrorisme

Vous devez accomplir les formalités dans les délais réglementaires et, dans les départements français, accomplir les démarches prévues par la législation en vigueur. L'indemnité à **notre** charge ne **vous** sera versée qu'au vu du récépissé délivré par l'autorité compétente.

En cas de Catastrophe
Technologique

Vous devez **nous** déclarer tout **sinistre** susceptible de faire jouer la garantie Catastrophe Technologique dès que **vous** en avez connaissance et au plus tard dans les **5 jours ouvrables**.

Vous **vous** engagez à autoriser et à **nous** faciliter l'accès aux lieux sinistrés pour **nous** permettre d'exercer **notre** recours envers les responsables de la Catastrophe Technologique.

En cas de sinistre en cours
de transport

Si, à la suite d'un **sinistre**, **nous** disposons d'un éventuel recours à l'encontre d'un **tiers**, **vous** ou **votre** représentant devez mettre en oeuvre tous les moyens nécessaires afin de **nous** préserver ce droit à recours. **Vous** ne pouvez en aucun cas renoncer à l'exercice de ce droit par une transaction entre **vous** et **votre** transporteur ou tout autre **tiers** responsable, sous peine de déchéance de garantie.

Vous ou **votre** représentant devez contrôler rigoureusement l'état apparent des marchandises livrées. En cas de désordre apparent, celui-ci doit être consigné **immédiatement** à la livraison et confirmé au transporteur le jour même par lettre recommandée. Si les dommages ne se révèlent qu'après ouverture, une lettre de réserves doit être adressée au transporteur dans les **3 jours ouvrables** après la livraison.

Dans le cas contraire, **nous nous** réservons le droit de réduire **votre** indemnité à concurrence de l'aggravation du **sinistre** que **vous** aurez occasionnée.

C. Dispositions particulières à la garantie Responsabilité Civile des Organismes

Si le **sinistre** met en cause une responsabilité garantie au titre de la **police**, **nous** avons le droit, mais non l'obligation, de diriger les investigations, le règlement amiable ou **votre** défense à l'instance arbitrale ou judiciaire à la suite d'une **réclamation** dont l'objet est couvert par la **police**.

Si **nous** l'estimons nécessaire, **nous** pourrions désigner un expert, un avocat ou toute autre personne susceptible de pouvoir traiter au mieux la **réclamation**. Nous pourrions désigner, sans en avoir l'obligation, l'avocat de **votre** choix, à la condition que ce dernier accepte des conditions tarifaires ne dépassant pas celles pratiquées par **notre** propre avocat et uniquement pour le travail effectué avec **notre** écrit préalable.

Si **vous vous** immiscez dans le procès que **nous** avons décidé de diriger, alors que **vous** n'aviez pas intérêt à le faire, **vous vous** exposez à être déchu de **votre** droit à garantie pour le **sinistre** (Article L 113-17 du Code des Assurances).

Si **vous** refusez de souscrire à une transaction ou à un compromis recommandé par **nous** et acceptable par la personne lésée, **notre** garantie aux termes de la **police** ne pourra en aucun cas excéder le montant pour lequel la transaction ou le compromis était envisagé. **Nous** serons en outre en droit de **nous** retirer de la défense de **vos** intérêts en **vous** laissant le contrôle et la charge financière des procédures en cours.

II. Comment serez-vous indemnisé ?

A. Conditions d'indemnisation applicables à toutes les garanties

L'assurance ne peut représenter une source de profit. Elle ne **vous** garantit que la réparation des **dommages** que **vous** ou les **tiers** avez réellement subis. L'indemnisation sera versée, s'il y a lieu, sous forme d'acomptes au fur et à mesure des travaux et frais engagés sur justificatifs.

Plafond de garantie

En cas de **sinistre**, **nous** procéderons à l'indemnisation des **dommages** subis dans la limite du plafond de garantie fixé dans **vos** Conditions Particulières, déduction faite de la **franchise** éventuellement applicable.

Le plafond de garantie représente le montant maximum que **nous** sommes susceptibles de payer au titre de la **police**, **frais de défense** compris, en cas de **sinistre** unique et en cas de globalisation de **sinistres**, ainsi que, le cas échéant, tout autre paiement qui serait dû au titre du « Module de couverture » souscrit et sauf stipulations contraires au sein de **vos** Conditions Particulières.

Dans l'hypothèse où une garantie souscrite comporterait un sous-plafond de garantie, **nous vous** indemniserons selon les modalités ci-dessus à hauteur de ce sous-plafond. Les sous-plafonds font partie intégrante du plafond de garantie et ne sauraient en aucun cas s'y ajouter.

Franchise

Pour certaines garanties, une **franchise** peut être prévue dans **vos** Conditions Particulières.

Vous conserverez à **votre** charge le montant de la **franchise** ainsi éventuellement fixée.

Cette **franchise** s'applique pour chaque **sinistre**, sauf stipulations contraires au sein de **vos** Conditions Particulières.

Subrogation

Dans le cas où le **dommage** serait imputable à un **tiers**, **vous** devez impérativement préserver l'éventuel recours que **nous** pourrions exercer à son encontre en **nous** prêtant notamment **votre** concours pour engager les poursuites nécessaires.

Nous serons subrogés dans **vos** droits et actions contre ce **tiers** jusqu'à concurrence des indemnités que **nous** aurons versées (Article L 121-12 du Code des Assurances).

Si la subrogation ne peut, de **votre** fait, s'opérer en **notre** faveur, **nous** serons déchargés, en tout ou en partie, de **notre** obligation de garantie envers **vous** (Article L 121-12 du Code des Assurances).

B. Conditions
d'indemnisation
Particulières aux garanties
Dommages Matériels et
Dommages aux Biens
des Exposants

Justification
des dommages

1. Détermination de la valeur des biens assurés sinistrés

Les montants assurés tels que spécifiés dans **vos** Conditions Particulières ne pouvant être considérés comme preuve de l'existence et de la valeur des **biens assurés** au moment du **sinistre**, **nous** sommes en droit de **vous** demander de justifier l'existence de ceux-ci et l'importance des **dommages** par tous moyens et documents en **votre** pouvoir.

L'indemnité que **nous vous** devons ne peut pas dépasser le montant du **bien assuré** au moment du **sinistre** (Article L 121-1 du Code des Assurances).

Expertise

Le montant des **dommages** sera fixé d'un commun accord ou, à défaut, par deux experts désignés l'un par **vous**, l'autre par **nous**. En cas de divergence entre eux, ces deux experts seront départagés par un troisième nommé à l'amiable ou par voie judiciaire.

Chacun supportera les frais et honoraires de son expert, et, s'il y a lieu, la moitié des honoraires et frais de nomination du troisième.

En cas de sinistre partiel

2. Modalités d'indemnisation

Le **bien assuré** est considéré comme ayant subi un **sinistre** partiel lorsque le coût de sa réparation est inférieur à sa **valeur de remplacement à neuf** au jour du **sinistre**.

Nous paierons la réparation du **bien assuré** sinistré, y compris la dépréciation éventuelle.

Il ne sera pas fait application de retenues en cas d'appréciation de la valeur du **bien assuré** objet du **sinistre** en cas de plus-value acquise par celui-ci à l'occasion de sa réparation, lors du remplacement de pièces usagées par des pièces neuves.

En cas d'impossibilité de remplacer (y compris par appel à un sous-traitant et/ou un professionnel spécialisé) une pièce ou toute une partie du **bien assuré** objet du **sinistre** du fait que ce bien n'est plus fabriqué ou que les pièces de rechange ne sont plus disponibles, le **sinistre** sera considéré comme un **sinistre** total.

En cas de sinistre total

Le **bien assuré** est considéré comme ayant subi un **sinistre** total lorsque le coût de sa réparation est supérieur à sa valeur de remplacement à neuf au jour du **sinistre**.

Pour les **biens assurés** que **vous** avez acquis neufs de moins de **3 ans** au jour du **sinistre**, **nous vous** indemniserons sur la base de la **valeur de remplacement à neuf** au jour du sinistre, sans déduction d'aucune **vétusté**.

Pour les **biens assurés** que **vous** avez acquis neufs de plus de **3 ans** au jour du **sinistre**, **nous vous** indemniserons sur la base de la **valeur de remplacement à neuf** au jour du **sinistre** déduction faite de la **vétusté** dans la limite d'un taux maximum de 70%.

Pour les **biens assurés** faisant l'objet d'une location, d'un crédit ou d'un crédit-bail, l'indemnité sera égale à la somme la plus élevée entre celle déterminée conformément aux dispositions qui précèdent et le montant des engagements restants à échoir au jour du **sinistre** en vertu du contrat de location, du contrat de crédit ou du contrat de crédit-bail.

L'indemnisation en **valeur de remplacement à neuf** sera due à la condition que le remplacement du **bien assuré** objet du sinistre soit effectué, sauf impossibilité absolue, **dans un délai de 3 mois à compter de la date du sinistre**. Le montant de la différence entre l'indemnité en **valeur de remplacement à neuf** et l'indemnité en valeur d'usage (**valeur de remplacement à neuf** déduction faite de la **vétusté**) ne sera versé qu'après remplacement effectif du **bien assuré** (sur justification par la production de factures).

3. Remboursement ou remplacement des biens assurés sinistrés

Lorsque **nous** remboursons ou remplaçons les **biens assurés** objet du **sinistre**, ceux-ci **nous** appartiennent, y compris pour leur sauvetage éventuel. En cas de remplacement, **nous** ne sommes tenus qu'à la fourniture d'un bien identique, similaire ou de rendement égal.

4. Récupération des biens assurés perdus, volés ou détournés

En cas de récupération des **biens assurés** perdus, volés ou détournés, à quelque époque que ce soit, **vous** devez **nous** en informer par lettre recommandée.

- a Avant paiement de l'indemnité, **vous** devez reprendre possession des **biens assurés** et **nous** en paierons la réparation ou **vous** les rembourserons.
- b Après paiement de l'indemnité, les **biens assurés** nous appartiennent. **Vous** avez la faculté d'en reprendre possession moyennant remboursement de l'indemnité, frais de réparation et de récupération déduits.

Vous devez **nous** faire connaître **votre** décision dans le délai de **3 mois** à compter de la date à laquelle **vous** êtes mis en mesure de reprendre possession du bien. Sinon, **nous** en restons de plein droit propriétaire. **Nous vous** indemniserons des frais raisonnables que **vous** auriez pu engager en vue de cette récupération.

5. Paire ou série de biens assurés de même nature

Lors d'un **sinistre** portant sur un ou plusieurs **biens assurés** faisant partie d'une paire ou d'une série, l'indemnité sera calculée par différence entre la valeur globale des **biens assurés** considérés et la nouvelle valeur à dire d'expert telle qu'elle résulte du **sinistre**.

6. Paiement des sinistres et intérêts

Délais de paiement

Le paiement des indemnités, sauf en ce qui concerne les Catastrophes Naturelles, sera effectué dans les **10 jours ouvrés** suivant la réception dans **nos** bureaux, soit de **votre** accord amiable sur notre proposition d'indemnité, soit de la notification de la décision judiciaire exécutoire. Ce délai, en cas d'opposition d'un **tiers**, ne court que du jour de la notification de la mainlevée.

Au-delà de ce délai de **10 jours ouvrés** et pour les indemnités d'une valeur supérieure à 4 000 €, **nous** paierons les intérêts de retard au prorata du nombre de jours écoulés au taux de l'intérêt légal en vigueur le jour du paiement. Si **vous** souhaitez un règlement par virement, **vous** devez **nous** communiquer les références du compte bancaire auprès duquel nous devons virer le montant des indemnités. A défaut, **nous** ne pourrions être tenus au paiement des intérêts de retard.

Si le sinistre est dû à une Catastrophe Naturelle

Nous nous engageons à **vous** verser une provision au titre de la garantie dans un délai de **2 mois** à compter de la date à laquelle **vous nous** avez remis l'état estimatif des **biens assurés** endommagés et des pertes subies, ou de la date de publication de l'état de Catastrophe Naturelle, selon les conditions légales en vigueur au moment du **sinistre**, lorsque celle-ci est postérieure.

Nous nous engageons à **vous** verser l'indemnité due au titre de la police dans un délai de 3 mois à compter de la date à laquelle vous nous avez remis l'état estimatif des biens assurés endommagés et des pertes subies, ou de la date de publication de l'état de Catastrophe Naturelle, selon les conditions légales en vigueur au moment du sinistre, lorsque celle-ci est postérieure.

A défaut, et sauf cas fortuit ou de force majeure, les indemnités d'une valeur supérieure à 4 000 € dues par nos soins portent intérêt, à compter de l'expiration de ce délai, au taux de l'intérêt légal.

Vous conserverez à votre charge une franchise. **Vous** vous interdisez de contracter une assurance pour la portion du risque constituée par la franchise.

La franchise applicable est celle déterminée par les dispositions légales en vigueur au moment du sinistre. Toutefois, la franchise éventuellement prévue par la police sera appliquée, si elle est supérieure au montant de la franchise légale.

Si le sinistre est dû à un attentat ou à un acte de terrorisme

L'indemnité à **notre** charge ne **vous** sera versée qu'au vu du récépissé délivré par l'autorité compétente.

Nous vous indemniserons dans les limites de la **franchise** et du montant assuré prévues par la **police**.

Si le sinistre est dû à une catastrophe technologique

Nous nous engageons à **vous** verser l'indemnité due au titre de la **police** dans un délai de **3 mois** à compter de la date à laquelle **vous nous** avez remis l'état estimatif des **biens assurés** endommagés et des pertes subies, ou de la date de publication de l'état de catastrophe technologique, selon les conditions légales en vigueur au moment du **sinistre**, lorsque celle-ci est postérieure.

Nous vous indemniserons dans les limites de la **franchise** et du montant assuré prévues par la **police**.

7. Rattachement des sinistres sériels à une seule et même période d'assurance

L'ensemble des **dommages** dus à une même cause constituera un seul et même **sinistre**.

L'ensemble de ces **dommages** seront exclusivement et globalement rattachés à la **période d'assurance** de la survenance du premier **dommage**.

8. Plafond de garantie

Le plafond de garantie s'applique à l'ensemble des **sinistres** déclarés au cours de la même **période d'assurance**, à l'encontre de l'**assuré**.

En cas de pluralité d'**assurés**, le montant de l'indemnité ne pourra excéder la valeur du **bien assuré** au jour du **sinistre** et en tout état de cause le montant que nous aurions payé pour un seul **assuré**.

Les montants assurés sont automatiquement reconstitués après **sinistre**, sans ajustement de prime.

Vous vous engagez néanmoins, le cas échéant, à **vous** conformer aux recommandations que **nous vous** aurons faites après le **sinistre**. A défaut, **vous vous** exposez à être déchu de **votre** droit à garantie pour tout sinistre postérieur résultant directement ou indirectement du non respect de ces recommandations.

9. Règle proportionnelle de capitaux

Si au jour du **sinistre**, la valeur des **biens assurés** excède les montants assurés, **vous** supporterez une part proportionnelle des **dommages** (Article L 121-5 du Code des Assurances).

10. Limite contractuelle d'indemnité

Pour certains biens assurés précisés dans vos Conditions Particulières, une limite contractuelle d'indemnité peut être prévue. Cette limite représente le montant maximal de l'indemnité que nous serons amenés à vous verser en cas de sinistre, y compris en cas de souscription d'extension(s) de garantie.

C. Conditions d'indemnisation particulières à la garantie Responsabilité Civile des Organismes

Plafond de garantie

Dans l'hypothèse où le plafond de garantie est fixé par **période d'assurance**, il se réduit et s'épuise par tout paiement d'indemnité, amiable ou judiciaire, sans reconstitution automatique après **sinistre**.

En cas d'épuisement du plafond de garantie au titre d'une **période d'assurance**, **nous nous** réservons la faculté d'évoquer ensemble les modalités, notamment financières, de reconstitution de celui-ci.

Les dommages
et intérêts

Nous prendrons à **notre** charge les dommages et intérêts que **vous** serez le cas échéant condamné à supporter, en conséquence d'un accord transactionnel définitif au sens des dispositions des Articles 2044 et suivants du Code Civil ou d'une décision arbitrale ou judiciaire exécutoire prononcée à **votre** encontre, dès lors :

1. qu'ils correspondent à la réparation de **dommages** couverts par la **police** au titre d'un **sinistre** garanti, et
2. dans l'hypothèse où **nous vous** avons notifié **notre** intention de diriger et contrôler la procédure de règlement amiable, arbitrale ou judiciaire du **sinistre** selon les modalités visées à la Rubrique I.C. « Que faire en cas de sinistre ? Dispositions particulières à la garantie Responsabilité Civile des Organismes » ci-dessus de la présente 2e Partie « Guide d'indemnisation », que **nous** ayons effectivement disposé de ces pouvoirs de direction et de contrôle.

Les frais de défense

Nous prendrons à **notre** charge les **frais de défense** que **vous** aurez le cas échéant supportés, dès lors :

1. qu'ils ont été engagés par **vous** au titre d'un **sinistre** garanti, et
2. qu'ils ont reçu **notre** accord écrit préalable, et
3. dans l'hypothèse où **nous vous** avons notifié **notre** intention de diriger et contrôler la procédure de règlement amiable, arbitrale ou judiciaire du **sinistre** selon les modalités visées à la Rubrique I.C. « Que faire en cas de sinistre ? Dispositions particulières à la garantie Responsabilité Civile des Organismes » ci-dessus de la présente 2e Partie « Guide d'indemnisation », que **nous** ayons effectivement disposé de ces pouvoirs de direction et de contrôle.

Sur demande écrite de **votre** part et sous réserve de ce qui précède, **nous** pourrons le cas échéant procéder à une avance sur **frais de défense**, préalablement à tout règlement amiable, arbitral ou judiciaire effectif du **sinistre**.

Les frais additionnels

Nous prendrons à **notre** charge les frais additionnels que **vous** serez le cas échéant amené à engager en conséquence d'une **réclamation** à **votre** encontre, dès lors :

1. qu'ils ont été engagés par **vous** aux fins exclusives d'atténuer l'importance des conséquences, en particulier pécuniaires, d'une telle **réclamation** au titre d'un **sinistre** couvert par la **police**, et
2. qu'ils ont reçu **notre** accord écrit préalable.

**3e Partie –
Exclusions
générales de
garantie**

Sont exclus :

1. Les risques inhérents ou **dommages** ne présentant pas un caractère aléatoire ou fortuit.
2. Les risques inhérents ou **dommages** qui existaient au moment de la souscription de la **police** et dont **vous** aviez connaissance.
3. Les risques inhérents ou **dommages** résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive de **l'assuré**.
4. Les risques inhérents ou **dommages** résultant de faits ou d'actes commis en méconnaissance manifeste ou délibérée des droits d'autrui, des règles de l'art et / ou des usages de la profession, des règles et norms de sécurité, des dispositions légales, réglementaires et / ou administratives en vigueur, que ces faits ou actes aient été commis par **vous** ou par **vos préposés** et dans ce dernier cas, dès lors qu'ils l'ont été sur instructions de votre part ou qu'ils ont été tolérés par vous.
5. Les risques inhérents ou **dommages** résultant directement ou indirectement de détériorations graduelles ou de détériorations normales causées par l'usage, l'usure ou le temps, de la rouille, de la corrosion lente, de l'oxydation, de la moisissure, du phénomène de germination ou de condensation, de l'accumulation graduelle de poussière, de sable ou de sel.

6. Les risques inhérents ou **dommages** résultant directement ou indirectement :
 - a. de la radioactivité, toxicité, explosion ou autres périls ou contamination des **biens assurés** dus à toute installation nucléaire, réacteur et similaire ou de tout composant nucléaire en faisant partie ;
 - b. des radiations ionisantes ou d'une contamination par suite de radioactivité provenant d'un carburant nucléaire ou de déchets résultants de sa combustion ;
 - c. de tout engin de guerre utilisant la fusion et / ou la fission atomique ou nucléaire ou toute autre réaction ou force ou substance nucléaire de même nature.
7. Les risques inhérents ou **dommages** résultant directement ou indirectement de champs électromagnétiques, radiations et ondes radio.
8. Les risques inhérents ou **dommages** résultant directement ou indirectement de toute contamination chimique, biologique ou bactériologique.
9. Les risques inhérents ou **dommages** résultant directement ou indirectement :
 - a. de l'exploitation minière, du traitement, de la fabrication, de l'usage, de la mise à l'essai, de la propriété, de la vente ou de l'enlèvement d'amiante, de fibres d'amiantes ou de matériaux contenant de l'amiante ;
 - b. de l'exposition à l'amiante, aux fibres d'amiante ou aux matériaux contenant de l'amiante ;
 - c. des erreurs ou omissions dans la surveillance, les instructions, les recommandations, les notices, les avertissements ou conseils donnés ou qui auraient dû être donnés en relation avec l'amiante, les fibres d'amiante ou les matériaux contenant de l'amiante.
10. Les risques inhérents ou **dommages** résultant directement ou indirectement de cataclysmes et événements naturels tels que tremblement de terre, éruption volcanique, avalanche, éboulement ou affaissement de terrain, raz-de-marée, tsunami, coulée de boue, affaissement de marnière ou autres cataclysmes, sauf en cas de mise en jeu de la garantie Catastrophe Naturelle.
11. Les risques inhérents ou **dommages** résultant d'une **atteinte non accidentelle à l'environnement**.
12. Les risques inhérents ou **dommages** résultant directement ou indirectement de l'exécution d'un ordre de l'autorité de puissance publique tels que des actes de nationalisation, de confiscation, de réquisition, d'expropriation, d'appropriation, de saisie ou de destruction des biens.
13. Les risques inhérents ou **dommages** résultant directement ou indirectement de guerre étrangère (il **vous** appartient dans ce cas de faire la preuve que **vos dommages** résultent d'un fait autre que de guerre étrangère) ou de guerre civile (il nous appartient dans ce cas de prouver que **vos dommages** résultent de guerre civile).

4e Partie – Dispositions générales

Obligation générale de déclaration

La **police** est établie d'après **vos** déclarations faites tant à l'occasion de la première souscription de la **police** qu'au cours de la **période d'assurance**, et la prime est fixée en conséquence. L'ensemble de ces déclarations au titre de la **police**, que ce soit au sein du questionnaire préalable d'assurance ou de tout autre document communiqué ultérieurement, font partie intégrante de la **police**.

Toute réticence, fausse déclaration intentionnelle, omission ou inexactitude dans les déclarations entraîne :

1. la nullité de la **police** en cas de mauvaise foi (Article L 113-8 du Code des Assurances) ;
2. la réduction des indemnités en cas de bonne foi, en proportion du montant des primes payées par rapport aux primes qui auraient été dues si le risque avait été complètement et exactement déclaré (Article L 113-9 du Code des Assurances).

Si **vous** souscrivez auprès de plusieurs assureurs des polices d'assurance couvrant les mêmes risques, **vous** devez en informer chaque assureur (Article L 121-4 du Code des Assurances). En cas de **sinistre**, **vous** pouvez obtenir l'indemnisation des **dommages** en **vous** adressant à l'assureur de **votre** choix.

La souscription dolosive ou frauduleuse de plusieurs polices d'assurance pour un même intérêt contre un même risque entraîne la nullité de la **police** (Article L 121-4 du Code des Assurances).

Déclarations lors de la souscription de la police

Lors de la souscription de la **police**, **vous devez** compléter le questionnaire préalable d'assurance en répondant très précisément aux questions posées.

Déclarations en cours d'exécution de la police

En cours d'exécution de la **police**, toutes circonstances nouvelles rendant inexacts ou caduques les déclarations du risque faites lors de la souscription de la **police** doivent **nous** être notifiées par lettre recommandée dans un délai de **15 jours** à partir du moment où vous en avez connaissance.

En cas de retard dans la déclaration non imputable à un cas fortuit ou de force majeure, **vous vous** exposez à être déchu de **votre** droit à garantie si ce manquement **nous** a causé un préjudice (Article L 113-2 du Code des Assurances).

Si les circonstances nouvelles déclarées constituent une aggravation du risque (Article L 113-4 du Code des Assurances), **nous** pourrions :

1. soit résilier la **police**, moyennant un préavis de **10 jours** ;
2. soit **vous** proposer une nouvelle prime ; si dans un délai de **30 jours vous** ne donnez pas suite à cette proposition ou si **vous** la refusez expressément, **nous** pourrions résilier la **police**.

Si les circonstances nouvelles déclarées constituent une diminution du risque (Article L 113-4 du Code des Assurances), **vous** pourrez **nous** demander une diminution de prime. Si **nous** n'y consentons pas, **vous** pourrez résilier la **police**.

II. Conclusion, durée et prise d'effet de la police

Conclusion de la police

Parfaite dès l'accord des parties, la **police** est établie par écrit (Article L 112-2 du Code des Assurances).

Durée de la police	<p>Sauf dispositions contraires figurant dans vos Conditions Particulières, la police est souscrite pour une durée de 1 an à compter de la date d'effet fixée aux Conditions Particulières. La police est reconduite tacitement pour une durée de 1 an, sauf dispositions contraires dans vos Conditions Particulières ou résiliation dans les conditions prévues à la Rubrique IV. « Résiliation » ci-dessous.</p> <p>Lorsque la police est conclue pour une durée ferme, elle cesse de produire ses effets à minuit le jour de son arrivée à expiration.</p>
Prise d'effet de la police	<p>Les garanties de la police sont subordonnées au paiement de la prime et prennent effet à la date de paiement de cette dernière.</p> <p>Les garanties s'exercent pour tout fait générateur survenu pendant la période comprise entre la date d'effet et la date d'expiration, de suspension ou de résiliation de la police.</p> <p>Les garanties s'exercent dans les limites territoriales prévues dans vos Conditions Particulières.</p>
III. Paiement des primes	<p>Les primes, y compris les frais et taxes, doivent être payées aux dates stipulées dans vos Conditions Particulières.</p> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 10px;"><p>En cas de non-paiement d'une prime, d'un complément ou d'une fraction de prime dans les 10 jours de son échéance, nous pouvons, sans renoncer à la prime que vous devez et dans les conditions prévues à l'Article L 113-3 du Code des Assurances :</p><ol style="list-style-type: none">suspendre la garantie à l'expiration d'un délai de 30 jours après mise en demeure ;résilier la police 10 jours après l'expiration du délai précité de 30 jours.</div> <p>Si nous acceptons le fractionnement de la prime, les fractions restant dues deviennent immédiatement exigibles en cas de sinistre, de suspension de garantie ou de nonpaiement d'une fraction de prime à échéance.</p>
IV. Résiliation	<p>La police est résiliable dans les conditions exposées ci-dessous.</p> <p>Dans tous les cas, la portion de prime afférente à la période non courue de la police vous sera remboursée, sauf en cas de disparition du risque à la suite d'un sinister indemnisé par nous et en cas de résiliation pour non-paiement des primes.</p> <p>Vous pouvez nous notifier la résiliation par lettre recommandée avec accusé de réception, ou déclaration contre récépissé ou acte extrajudiciaire. Nous devons vous notifier la résiliation par lettre recommandée avec accusé de réception à votre dernier domicile connu.</p>
Résiliation par vous et par nous	<p>La police est résiliable par vous et par nous dans les 3 mois de la survenance des événements suivants, lorsque la police a pour objet la garantie de risques en relation directe avec la situation antérieure et qui ne se retrouvent pas dans la situation nouvelle :</p> <ol style="list-style-type: none">changement de domicile ;changement de situation ou de régime matrimonial ;changement de profession, retraite professionnelle ou cessation définitive d'activité. <p>La résiliation prendra effet 1 mois après la notification reçue par l'autre partie (Article L 113-16 du Code des Assurances).</p>
Résiliation par vous	<p>La police est résiliable par vous :</p> <ol style="list-style-type: none">chaque année, à sa date d'anniversaire, lorsque la police est souscrite pour une durée annuelle renouvelable par tacite reconduction ;en cas de diminution du risque si nous n'avons pas consenti à la diminution de prime que vous nous avez demandée ; la résiliation prendra effet 30 jours après sa notification (Article L 113-4 du Code des Assurances) ;

3. en cas de résiliation après **sinistre** par **nous** d'une autre police d'assurance Hiscox souscrite, dans le délai de **30 jours** à compter de la notification de la résiliation ; la résiliation prendra effet **1 mois** après sa notification (Article R 113-10 du Code des Assurances).

Résiliation par nous

La **police** est résiliable par **nous** :

1. chaque année, à sa date d'anniversaire, lorsque la **police** est souscrite pour une durée annuelle renouvelable par tacite reconduction, moyennant un préavis de **2 mois** au moins ;
2. en cas de non-paiement des primes **10 jours** après la suspension de la garantie intervenue **30 jours** après mise en demeure de payer (Article L 113-3 du Code des Assurances) ;
3. en cas d'aggravation du risque, la résiliation prenant effet **10 jours** après sa notification (Article L 113-4 du Code des Assurances) ;
4. en cas d'aggravation du risque, si **vous** n'avez pas donné suite à **notre** proposition de nouvelle prime ou si **vous** l'avez expressément refusée, au terme d'un délai de **30 jours** à compter de **notre** proposition (Article L 113-4 du Code des Assurances) ;
5. en cas d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration du risque à la souscription ou en cours de police ; la résiliation prendra effet 10 jours après sa notification (Article L 113-9 du Code des Assurances) ;
6. après un **sinistre**, après notification dans un délai de **30 jours** à compter de notre connaissance du **sinistre** ; la résiliation prendra effet **1 mois** après sa notification (Article R 113-10 du Code des Assurances).

Résiliation de plein droit

La **police** est résiliable de plein droit dans les cas suivants :

1. en cas de décès de l'**assuré** ou de l'aliénation du **bien assuré**, dans un délai de **3 mois** à compter du jour où l'attributaire définitif du **bien assuré** a demandé le transfert de la **police** à son nom (Article L 121-10 du Code des Assurances) ;
2. en cas de perte totale des biens assurés résultant d'un événement non garanti (Article L 121-9 du Code des Assurances) ;
3. en cas de réquisition des **biens assurés** dans les conditions prévues par la législation en vigueur (Articles L 160-6 à L 160-9 du Code des Assurances) ;
4. en cas de retrait d'agrément de l'**assureur** (Articles L 326-12 et R 326-1 du Code des Assurances).

V. PrescriptionToute action dérivant de la **police** est prescrite par **2 ans** à compter de l'événement qui y donne naissance (Articles L 114-1 et L 114-2 du Code des Assurances).

La prescription peut être interrompue par une des causes ordinaires d'interruption ainsi que dans les cas ci-après :

1. désignation d'un expert à la suite d'un **sinistre** ;
2. envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception ;
3. citation en justice, même en référé ;
4. commandement ou saisie signifiée à celui que l'on veut empêcher de prescrire.

VI. Election de domicile - Attribution de juridiction - Loi applicable

Election de domicile

Pour l'exécution de la **police**, **nous** faisons élection de domicile au siège de la succursale française de la société Hiscox Europe Underwriting Limited situé 19 rue Louis le Grand, 75002 Paris.

Attribution de juridiction Les tribunaux français sont seuls compétents.

Loi applicable La loi française sera seule applicable.

VII. Informatique et Libertés

Les données personnelles collectées lors de la souscription de la **police**, notamment au moyen du questionnaire préalable d'assurance et, le cas échéant, ultérieurement au cours de l'exécution de la **police**, revêtent un caractère obligatoire et **nous** sont nécessaires pour la conclusion et la gestion de la **police**.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, **vous** disposez d'un droit d'accès, d'opposition et de rectification des données personnelles ainsi collectées, par courrier adressé au service « Informations et Relations publiques » de Hiscox France, 19 rue Louis Le Grand, 75002 Paris.

VIII. Satisfaction du client

Si **vous** estimez, à tout moment, que **nos** services ne sont pas à la hauteur de **vos** attentes, **vous** pouvez, sans préjudice de **votre** droit de saisir les tribunaux français compétents conformément aux dispositions du paragraphe VI ci-dessus, contacter **notre** Service Clients, en précisant le numéro de **votre police** figurant sur **vos** Conditions Particulières :

Par courrier : Hiscox France, Service Clients, 19 rue Louis Le Grand, Paris 75002

Par téléphone : + 33 (0)1 53 21 82 82

Par fax : + 33 (0)1 53 20 07 20

Par email : hiscox.reclamation@hiscox.fr

Nous dirigerons **votre** réclamation vers le service concerné. Le service concerné pourra traiter la réclamation en coordination avec d'autres services le cas échéant.

Nous accuserons réception de **votre** réclamation au plus tard dans un délai de cinq (5) jours ouvrables. Si **nous** le pouvons, **nous** répondrons à **votre** réclamation dans ce même délai. A défaut, **nous** mettrons tout en œuvre pour **vous** apporter une réponse dans un délai de quatre (4) semaines. Si pour une raison quelconque, **nous** ne pouvons pas **vous** répondre dans ce délai de quatre (4) semaines, **nous vous** contacterons pour **vous** en donner les raisons et **vous** indiquer le délai prévisionnel dans lequel **nous** pensons être en mesure de **vous** apporter une réponse. Dans tous les cas, **nous nous** engageons à ce qu'une décision soit prise et qu'une réponse **vous** soit apportée dans un délai maximum de deux (2) mois suivant la date de réception de **votre** réclamation. Dépassé ce délai de deux (2) mois, ou si **vous** n'êtes pas satisfait de la réponse que **nous vous** avons apportée, **vous** pouvez, si **vous** l'estimez nécessaire, saisir les tribunaux français compétents comme indiqué ci-dessus.

Vous pouvez également obtenir des informations auprès de **notre** organisme de contrôle en France :

Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR)

61 rue Taitbout

75436 Paris Cedex 09

Fax : +33 (0)1 49 95 40 30

Email : info-clientele@acpr.banque-france.fr