



# LES ASSURANCES DE DOMMAGES : MODE D'EMPLOI



# SOMMAIRE

- 1 QUELLES SONT LES SPÉCIFICITÉS DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES ?
- 2 COMMENT FAIRE POUR RENONCER À SON CONTRAT D'ASSURANCE ?
- 3 COMMENT FAIRE POUR RÉSILIER SON CONTRAT D'ASSURANCE ?
- 4 QUE FAIRE EN CAS DE MÉCONTENTEMENT ?
- 5 QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?
- 6 A QUOI FAUT-IL FAIRE ATTENTION AVANT DE SOUCRIRE UN CONTRAT D'ASSURANCE ?



# LES ASSURANCES DE DOMMAGES : QU'EST-CE QUE C'EST ?

Les assurances de dommages **protègent** les **biens** et **couvrent la responsabilité civile**.

Elles **indemnisent** :

- **l'assuré** pour les dommages subis.
- **les tiers** pour les dommages causés par l'assuré.

Il existe **2 catégories** d'assurance de dommages.

- Les **assurances de biens** : auto, moto, habitation, affinitaire...
- Les **assurances de responsabilité** : responsabilité civile automobile (voiture, moto, trottinettes électriques), responsabilité civile du locataire, responsabilité civile du copropriétaire, responsabilité civile du chasseur. **Ces assurances sont obligatoires** et doivent être souscrites dès lors que vous conduisez une auto, que vous louez un appartement ou achetez un bien immobilier, que vous pratiquez la chasse...

**Certaines assurances non obligatoires sont parfois imposées** : c'est le cas de l'assurance scolaire, de l'assurance pour la pratique sportive ...

1

# QUELLES SONT LES SPÉCIFICITÉS DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES ?



# QUELLES SONT LES SPÉCIFICITÉS DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES ?

## 1. Évaluation du risque

Le montant de la prime dépend du niveau de risque : par exemple, le lieu d'habitation, l'usage du bien (personnel ou professionnel), ou encore les antécédents de sinistres déclarés par l'assuré.

L'assureur peut refuser de couvrir certains risques trop élevés.

## 2. Indemnisation du sinistre et vétusté

**Assurances de biens** : l'indemnité versée par l'assureur ne peut être supérieure à la valeur du bien au jour du sinistre. Elle est généralement calculée en tenant compte de la vétusté, c'est-à-dire de la perte de valeur liée à l'usure et à l'âge du bien.

**Assurances de responsabilité civile** : aucune déduction pour vétusté n'est appliquée. L'indemnisation vise à replacer la victime dans la situation où elle se serait trouvée si le dommage n'avait pas eu lieu.

# QUELLES SONT LES SPÉCIFICITÉS DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES ?

## 3. Franchise

C'est la part du sinistre non remboursée par l'assureur.

Elle incite à la prudence et limite les petits sinistres.

## 4. Subrogation

L'assureur peut exercer un recours contre le responsable du sinistre après avoir indemnisé l'assuré.

# COMMENT FAIRE POUR RENONCER À MON CONTRAT D'ASSURANCE ?



# COMMENT FAIRE POUR RENONCER À MON CONTRAT D'ASSURANCE ?

## 1. Vérifiez si le droit de renonciation s'applique :

Ce droit s'applique uniquement à certains modes de souscription ou à certains contrats.

Les contrats souscrits en agence (assurance, banque, courtier...) ou en face à face ne sont pas concernés.

Les contrats souscrits à distance (par téléphone, par internet), par démarchage téléphonique, par démarchage à domicile ou sur le lieu de travail peuvent faire l'objet d'une renonciation.

Les contrats affinitaires liés à l'achat d'un bien ou à un service (assurance téléphone, voyage, électroménager...) peuvent également être renoncés.



# COMMENT FAIRE POUR RENONCER À MON CONTRAT D'ASSURANCE ?

## 2. Respectez le délai de renonciation

Type de contrat	Délai de renonciation
Contrat souscrit à distance	<b>14 jours calendaires</b> à compter de la souscription du contrat ou à compter de la réception de la documentation contractuelle si postérieure à la signature du contrat
Contrat souscrit par démarchage téléphonique	<b>14 jours calendaires</b> à compter de la souscription du contrat ou à compter de la réception de la documentation contractuelle si postérieure à la signature du contrat
Contrat souscrit par démarchage à domicile ou sur le lieu de travail	<b>14 jours calendaires</b> à compter de la souscription du contrat (jour de visite du démarcheur)
Contrat affinitaire	<b>30 jours calendaires</b> à compter de la conclusion du contrat ou si 1 mois gratuit offert à compter du paiement de la première prime

**Le droit de renonciation doit être exercé avant que le contrat ne prenne effet ou avant qu'un sinistre ne soit déclaré. Il s'exerce sans frais ni justification.**

**Cas particuliers: L'assurance responsabilité civile pour les véhicules terrestres à moteur (auto, moto, scooter, trottinettes électriques, quad), n'ouvre pas droit à renonciation même si le contrat a été souscrit à distance. Pour les assurances voyage ou bagage d'une durée inférieure à 1 mois, pas de possibilité de renonciation quel que soit le mode de souscription.**

# COMMENT FAIRE POUR RENONCER À MON CONTRAT D'ASSURANCE ?

## 3. Rédigez votre demande de renonciation

La demande doit être rédigée par écrit.

**Elle doit contenir :**

- Vos coordonnées
- Le numéro de votre contrat
- Sa date de souscription

**Utilisez une formule claire**, pour renoncer à votre contrat :

*« Conformément aux dispositions de l'article L.112-2-1 II du Code des assurances, je vous informe de ma décision d'exercer mon droit de renonciation concernant le **contrat d'assurance souscrit à distance** le [date de souscription]*

*Je vous prie de bien vouloir procéder à la résiliation de ce contrat et au remboursement des sommes éventuellement versées, dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la présente, conformément à la réglementation en vigueur.*

*Je vous remercie de m'adresser une confirmation écrite de la prise en compte de ma demande ».*

# COMMENT FAIRE POUR RENONCER À MON CONTRAT D'ASSURANCE ?

*Conformément aux dispositions de l'article L.221-18 du Code de la consommation, je vous informe de ma décision d'exercer mon droit de renonciation concernant **le contrat d'assurance souscrit par démarchage téléphonique / démarchage à domicile / ou sur mon lieu de travail** le [date de souscription].*

*Je vous prie de bien vouloir procéder à la résiliation de ce contrat et au remboursement des sommes éventuellement versées, dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la présente.*

*Je vous remercie de m'adresser une confirmation écrite.*

**OU**

*« Conformément aux dispositions de l'article L.112-10 du Code des assurances, je vous informe de ma décision d'exercer mon droit de renonciation concernant **le contrat d'assurance affinitaire souscrit** le [date de souscription].*

*Je vous prie de bien vouloir procéder à la résiliation de ce contrat et au remboursement des sommes éventuellement versées, dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la présente, conformément à la réglementation en vigueur.*

*Je vous remercie de m'adresser une confirmation écrite de la prise en compte de ma demande ».*

# COMMENT FAIRE POUR RENONCER À MON CONTRAT D'ASSURANCE ?

## 4. Envoyez votre demande à l'assureur

Par lettre recommandée avec accusé de réception.

Ou par courriel ou formulaire en ligne, si proposé par votre assureur.

## 5. Remboursement des cotisations

L'assureur doit vous rembourser les sommes versées dans un délai de 30 jours.

Si vous avez demandé une prise d'effet immédiat de votre contrat, l'assureur peut conserver la partie de la prime correspondant à la période pendant laquelle vous avez été couvert à condition que cela soit prévu dans le contrat.

# 3

## COMMENT FAIRE POUR RÉSILIER MON CONTRAT D'ASSURANCE ?



# COMMENT FAIRE POUR RÉSILIER MON CONTRAT D'ASSURANCE ?

## 1. Vérifiez à quel moment la résiliation est possible

La possibilité de résilier un contrat d'assurance dépend du type de contrat et du moment de votre demande :

### ➤ À l'échéance annuelle

Tous les contrats d'assurance de dommages peuvent être résiliés chaque année à la date d'échéance.

### ➤ Après 1 an de contrat

En revanche, tous les contrats ne sont pas résiliables à tout moment après un an : seuls l'assurance auto, habitation ou l'assurance affinitaire le sont.

**Dans certains cas particuliers comme un déménagement, un changement de situation personnelle ou le décès de l'assuré, la résiliation du contrat est possible dans les 3 mois suivant l'événement.**

# COMMENT FAIRE POUR RÉSILIER MON CONTRAT D'ASSURANCE ?

## 2. Respectez les délais de résiliation

**À échéance** : Envoyez votre demande au moins **2 mois avant** la date d'échéance de votre contrat. Cette date figure sur l'avis d'échéance que doit vous envoyer votre assureur. Si ce document ne vous est pas adressé, vous pouvez résilier votre contrat à tout moment après sa reconduction.

**Après 1 an : À tout moment**, la résiliation est effective 1 mois après réception par l'assureur de votre demande.

## 3. Rédigez votre demande de résiliation

**Mentionnez :**

- Vos coordonnées
- Le numéro du contrat
- Le motif
- La date souhaitée de résiliation (en tenant compte du délai de préavis)

# COMMENT FAIRE POUR RÉSILIER MON CONTRAT D'ASSURANCE ?

**Utilisez une formule claire**, pour résilier votre contrat :

*« Conformément à l'article L.113-12 du Code des assurances, qui prévoit que l'assuré peut mettre fin à son contrat à l'expiration d'un délai d'un an en respectant un préavis de deux mois avant la date d'échéance, je souhaite résilier mon contrat d'assurance n°[numéro du contrat], souscrit auprès de [nom de l'assureur], à sa prochaine échéance annuelle, soit le [date/mois/année]. »*

**Ou**

*« Conformément à l'article L.113-15-2 du Code des assurances, qui autorise la résiliation à tout moment après la première année sans frais ni pénalités, je vous informe de ma décision de résilier le contrat d'assurance n°[numéro], souscrit auprès de [nom de l'assureur], la durée initiale d'un an étant écoulée. Cette résiliation prendra effet un mois après la réception de ce courrier. »*



# COMMENT FAIRE POUR RÉSILIER MON CONTRAT D'ASSURANCE ?

## 4. Envoyez votre demande de résiliation

- Par lettre recommandée avec accusé de réception
- Ou par voie électronique (si l'assureur le propose sur son site ou application).

## 5. Remboursement des cotisations

L'assureur doit rembourser la partie de la prime correspondant à la période postérieure à la date de résiliation, c'est-à-dire la période pendant laquelle vous n'êtes plus couvert.

# 4

## QUE FAIRE EN CAS DE MÉCONTENTEMENT ?



# QUE FAIRE EN CAS DE MÉCONTENTEMENT ?

## Formulez une réclamation auprès de votre assureur

**Étape 1 :** Prenez d'abord contact avec le professionnel qui vous a vendu le contrat (assureur ou intermédiaire d'assurance) afin de lui exposer les raisons de votre mécontentement. Gardez une trace écrite de vos échanges (courriels, courriers).

**Étape 2 :** En l'absence d'une réponse satisfaisante, saisissez le service réclamation dont les coordonnées vous ont été communiquées (voir la documentation précontractuelle ou les conditions générales du contrat).

### Le service réclamation devra :

- Accuser réception de votre réclamation écrite dans un délai de 10 jours ouvrables
- Vous apporter une réponse dans un délai de 2 mois

# QUE FAIRE EN CAS DE MÉCONTENTEMENT ?

Pas de réponse de votre assureur ou celle-ci ne vous convient pas :

**Vous pouvez saisir le médiateur**

Ses coordonnées et les modalités de saisine doivent figurer dans la réponse du service réclamation ou dans les documents qui vous ont été remis lors de la souscription.

**Si vous saisissez le médiateur, vous devez joindre à votre demande :**

- La copie de votre contrat d'assurance.
- Les échanges avec l'assureur.
- Votre réclamation.

Le médiateur **rend un avis** dans un délai de **3 mois**.

Son avis n'est **pas contraignant**, mais les **assureurs** le **suivent** dans la **majorité des cas**.

# 5

## QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?



# QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

## 1. Réagissez immédiatement après le sinistre

Prenez toutes les mesures afin d'éviter l'aggravation des dommages.

Conservez les preuves : photos, vidéos, objets endommagés, factures, témoignages.

## 2. Déclarez le sinistre à l'assureur

- Vol ou cambriolage : dans les **2 jours ouvrés**.
- Incendie, dégât des eaux, bris de vitre, etc. : dans les **5 jours ouvrés**.
- Catastrophes naturelles : **30 jours calendaires** après la publication de l'arrêté ministériel.

# QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

- **Contenu de la déclaration :**

- Numéro de votre contrat.
- Date, heure, lieu du sinistre.
- Description précise des circonstances.
- Estimation des dommages.

et joindre les pièces justificatives (photos, factures, dépôt de plainte si nécessaire).

- **Mode de déclaration recommandé :**

Lettre recommandée avec accusé de réception pour preuve de la date d'envoi.

Ou via l'espace client en ligne ou par téléphone.

# QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

## 3. Indemnisation du sinistre

### ❑ Montant de l'indemnisation :

#### ➤ Pour les dommages matériels (incendie, dégât des eaux, vol, accident de voiture...)

L'indemnisation est calculée sur la valeur du bien (réelle ou à neuf selon le contrat), moins la franchise le cas échéant et en fonction du plafond de garantie prévu au contrat.

#### ➤ Dommages immatériels consécutifs à un dommage matériel (frais de relogement après un sinistre, perte de loyers si le logement devient inhabitable...)

Elle est calculée sur la base des frais réels justifiés (factures, contrats...) et dans la limite des garanties prévues au contrat.

#### ➤ Dommages corporels dans les contrats de responsabilité civile

Lorsque l'assuré cause un dommage corporel à un tiers, l'indemnisation est calculée à partir des frais médicaux réellement engagés. Une évaluation complémentaire du préjudice (souffrances, incapacité, etc.) peut être réalisée, notamment à l'aide d'une expertise médicale si nécessaire.



# QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

## ❑ Délais de règlement

### **Dommages matériels :**

- Délai moyen de 30 jours pour les sinistres simples (dégât des eaux, vol).
- Jusqu'à 3 mois pour les sinistres complexes (tempête, catastrophes naturelles). L'assureur doit proposer une offre d'indemnisation dans les 3 mois suivant la déclaration.

### **Dommages immatériels consécutifs :**

- Délai identique à celui des dommages matériels.

### **Dommages corporels :**

- Délai légal de 3 mois pour faire une offre motivée si les dommages sont quantifiés et 8 mois maximum pour entamer la procédure d'indemnisation complète.

# 6

## À QUOI FAUT-IL FAIRE ATTENTION AVANT DE SOUSCRIRE UN CONTRAT D'ASSURANCE ?



# À QUOI FAUT-IL FAIRE ATTENTION AVANT DE SOUSCRIRE UN CONTRAT ?

## 1. Identifiez le besoin

Quel bien ou quelle responsabilité à assurer ?

Quelle est la valeur des biens à assurer ?

Quels sont les risques principaux à couvrir (vol, incendie, dégâts des eaux, accident...) ?

## 2. Lisez attentivement les documents

**Conditions générales** : elles précisent les garanties, les exclusions, les franchises, les délais...

**Conditions particulières** : elles sont propres au contrat souscrit ; elles indiquent la date de prise d'effet du contrat, les bénéficiaires du contrat ...

**Fiche d'information précontractuelle** : elle résume les points clés du contrat.

# À QUOI FAUT-IL FAIRE ATTENTION AVANT DE SOUSCRIRE UN CONTRAT ?

## **3. Vérifiez les garanties incluses et les exclusions**

Ce qui est couvert : vol, bris de glace, responsabilité civile, etc.

Ce qui est exclu : certains événements, objets, situations (ex. : catastrophes naturelles non garanties, objets de valeur non déclarés...).

## **4. Soyez attentif au montant des franchises**

Plus la franchise est élevée, moins la prime est chère. En cas de sinistre, la part restant à votre charge peut être importante.

## **5. Comparez les tarifs et les niveaux de service**

Ne vous fiez pas uniquement au prix : regardez aussi les délais d'indemnisation, la qualité du service client, les avis d'autres assurés.



# QUIZ...

# QUIZ

## Question n°1

**Vous avez souscrit une assurance habitation par téléphone. Vous changez d'avis 5 jours plus tard. Que pouvez-vous faire ?**

- A. Rien, le contrat est définitif
- B. Exercer votre droit de renonciation dans un délai de 14 jours
- C. Résilier le contrat à tout moment
- D. Attendre l'échéance annuelle

# QUIZ

## Réponse B :

Vous avez 14 jours pour renoncer au contrat souscrit à distance.

# QUIZ

## Question n°2

**Parmi ces 4 assurances, laquelle n'est pas une assurance de dommages ?**

- A. Assurance auto
- B. Assurance habitation
- C. Assurance téléphone portable
- D. Assurance emprunteur



# QUIZ

## Réponse D :

L'assurance emprunteur est une assurance de personnes.

# QUIZ

## Question n°3

**Vous êtes locataire et avez souscrit une assurance habitation il y a plus d'un an. Vous souhaitez changer d'assureur. Que faire ?**

- A. Attendre la prochaine échéance
- B. Résilier à tout moment
- C. Envoyer une lettre 3 mois avant
- D. Demander l'accord de l'assureur

# QUIZ

## Réponse B :

La loi permet de résilier à tout moment après 1 an votre assurance habitation.

# QUIZ

## Question n°4

**Que signifie le mot « franchise » dans un contrat d'assurance ?**

- A. Une réduction sur la prime
- B. Une somme que l'assureur vous verse
- C. Une somme qui reste à votre charge en cas de sinistre
- D. Une garantie supplémentaire

# QUIZ

## Réponse C :

La somme qui reste à votre charge en cas de sinistre.

# QUIZ

## Question n°5

**Vous êtes mécontent de votre assureur et n'obtenez pas de réponse après 2 mois. Que pouvez-vous faire ?**

- A. Saisir un médiateur
- B. Résilier le contrat immédiatement
- C. Porter plainte au commissariat
- D. Contacter votre banque

# QUIZ

## Réponse A :

Vous pouvez saisir le médiateur dont les coordonnées vous ont été communiquées par l'assureur. C'est gratuit.



**EDUCFI**  
Éducation économique  
budgétaire et financière