

1 - QUE COUVRE L'ASSURANCE DEGATS DES EAUX ?

L'étendue de la garantie dégâts des eaux n'est définie par aucun texte, elle peut donc varier d'un contrat à l'autre.

Notre conseil

Lisez attentivement votre contrat pour savoir ce qui est couvert et ce qui ne l'est pas.

Voici, à titre indicatif, quelques éléments sur l'étendue de cette garantie.

Les événements garantis

Les garanties

L'assurance dégâts des eaux couvre les dommages causés aux biens de l'assuré et provenant :

- des fuites, ruptures ou débordements des conduites d'eau, la plupart des contrats précisent que seules sont couvertes les canalisations non enterrées,
- les fuites, ruptures ou débordements d'appareils à effet d'eau (baignoire, lave-linge, lave-vaisselle , cumulus) et de chauffage,
- l'engorgement et les débordements des gouttières et chéneaux,
- les infiltrations d'eau ou de grêle au travers des toitures.

Certains événements peuvent aussi être couverts (parfois moyennant une cotisation supplémentaire) :

- les infiltrations au travers des terrasses, balcons, ciels vitrés, verrières, velux ;
- les infiltrations par les joints d'étanchéité aux pourtours des installations sanitaires et au travers des carrelages ;
- les débordements ou renversements de récipients, tels les aquariums par exemple ;
- les infiltrations d'eau à travers les façades, en principe seulement pour certains dommages (peinture, revêtements de sol, mobilier).

Les exclusions

Sont généralement exclus :

- les dommages liés à la condensation, à l'humidité, à la porosité ;
- les dommages liés aux refoulements, ruptures et engorgements des canalisations souterraines ;
- les dommages causés par une substance autre que l'eau (du fioul par exemple).

Bon à savoir

Certains contrats imposent des **mesures particulières en cas d'absence** de votre domicile (fermeture de l'arrivée d'eau notamment) afin de prévenir tout sinistre. Accordez une attention particulière à ces clauses car, en cas de non-respect, votre indemnisation pourrait être réduite, voire refusée. Aussi, pensez à repérer où se situe le robinet d'arrêt et faites-le fonctionner régulièrement, même si vous ne vous absentez que rarement.

Les préjudices indemnisés

Les garanties

Sont généralement assurés :

- les dommages aux parties immobilières (murs, toiture, parquet) ;
- les dommages subis par vos meubles, vos appareils électroménagers, vos vêtements.
Il convient ici de vous référer à la définition des biens assurés qui figure dans votre contrat ;
- les dommages causés aux embellissements : peinture, papier peint, revêtements de sol collés, éléments fixés (cuisines et de salle de bains aménagées) ;
- la perte de jouissance du logement assuré, c'est-à-dire la prise en charge de tout ou partie des frais de relogement suite à l'impossibilité temporaire d'occuper les lieux. Cette indemnité est souvent calculée sur la base du loyer annuel ou de la valeur locative du bien sinistré, en fonction du temps nécessaire à sa réfection à dire d'expert. Elle est généralement limitée à un an.

Sont parfois assurés moyennant souvent la souscription d'une option payante :

- les frais occasionnés par la recherche de fuites (démolition d'un mur, dépose d'un parquet) ;
- les dégradations consécutives à cette recherche ;
- la perte d'eau consécutive au dégât des eaux. Sachez que vous pouvez aussi, sous certaines conditions, bénéficier d'un plafonnement de votre facture d'eau. Pour en savoir plus : voir la fiche pratique INC : "[Fuites d'eau après compteur et consommation anormale](#)" et "[Cas particuliers de la prise en charge des frais de recherche de fuite et de perte d'eau](#)".

Les exclusions

Sont généralement exclus les **frais de réparation du bien à l'origine du dommage**. Cela signifie que si votre dégât des eaux est dû à un débordement de votre lave-linge, les dommages causés par l'eau pourront être couverts mais les travaux de réparation du lave-linge lui-même resteront à votre charge. De même, si une fuite sur une canalisation est à l'origine du problème, les conséquences de l'écoulement de l'eau seront couvertes mais pas les frais de réparation de la canalisation fuyarde. Sachez que certains contrats prévoient aujourd'hui une prise en charge de ces frais mais les conditions sont très restrictives (types de canalisations concernées, plafond d'indemnisation).

Cas particuliers de la prise en charge des frais de recherche de fuite et de perte d'eau

Vous êtes nombreux à être sollicités, par courrier ou par téléphone, pour la souscription de contrats d'assurances fuites d'eau, surconsommation d'eau . Le discours est alarmiste, mettant en avant votre responsabilité en cas de fuite.

Les contrats d'assurance habitation ne couvrent en effet bien souvent pas les fuites sur canalisation enterrées par exemple et encore moins les frais liés à la recherche de fuite et à la surconsommation d'eau consécutive.

Faut-il pour autant souscrire ces contrats ? Une lecture attentive s'impose avant de signer. En effet, des franchises importantes sont souvent prévues et les clauses des contrats ne sont pas toujours adaptées à votre situation personnelle (pour en savoir plus sur l'étendue de votre responsabilité, voir la fiche pratique INC : "[Fuites d'eau après compteur et consommation anormale](#)").

De même, relisez votre contrat d'assurance habitation avant de signer.

2 - QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE, LA MARCHE A SUIVRE

- Si la fuite provient de chez vous, ou si vous n'en connaissez pas l'origine, coupez l'arrivée d'eau au niveau de votre compteur.
- Si la fuite provient de chez l'un de vos voisins, alertez-le ou, en cas d'absence, demandez au gardien, au concierge ou encore au syndic ou à l'agence immobilière de couper l'arrivée d'eau de l'immeuble.
- En cas d'inondation très importante, vous pouvez appeler les sapeurs-pompiers (**composez le 18**).
- Prenez les mesures nécessaires pour la sauvegarde de vos biens en les mettant autant que possible hors d'atteinte de l'eau.
- Prenez toutes les mesures possibles pour éviter que les dommages ne s'aggravent (éponger, aérer).

Notre conseil

Pensez à vous ménager des preuves de l'étendue des dégâts. Conservez, si possible, les biens endommagés, prenez des photos, recherchez vos factures d'achat et ce, sans attendre le passage de l'expert. Certains de ces éléments pourront être joints à votre déclaration de sinistre et/ou être remis à l'expert lors de son passage. Vous pourrez ainsi justifier de la valeur et de la date d'acquisition des biens endommagés.

Procédez aux éventuelles réparations d'urgence

Si vous devez contacter un plombier, évitez d'avoir recours aux entreprises de dépannage multiservices d'urgence dont vous avez reçu une publicité dans votre boîte aux lettres ou que vous avez trouvé dans l'annuaire ou sur internet. Contactez préalablement votre assureur. En effet, votre contrat prévoit peut-être, comme nous l'avons vu précédemment, une prise en charge totale ou partielle des frais :

- de recherche de fuite ;
- de réparation de la canalisation ou de l'appareil à l'origine de la fuite.

Si vous ne bénéficiez pas de telles garanties dans votre contrat d'assurance multirisques habitation, peut-être avez-vous souscrit un contrat d'assurance spécifique couvrant les recherches de fuite après compteur, via votre service des eaux par exemple (voir "[Cas particuliers de la prise en charge des frais de recherche de fuite et de perte d'eau](#)") ? Si tel est le cas, c'est le moment de le faire jouer.

A défaut de telles garanties, sachez que la plupart des assureurs proposent, via l'**assistance** liée à votre contrat d'assurance multirisques habitation, de vous mettre en relation avec un professionnel avec lequel ils travaillent. Selon les contrats, tout ou partie des frais peut même être prise en charge.

Si vous n'avez pas d'assistance ou si elle ne propose pas un tel service, privilégiez un professionnel que vous connaissez ou que l'on vous a conseillé (syndic de copropriété, agence immobilière, proche...).

Pensez à conserver la facture du professionnel (ou à vous en procurer une copie si la facture est réglée par votre assureur ou votre propriétaire) et à lui demander de vous fournir une attestation mentionnant la date de la réparation et la localisation de la fuite. En effet, ces pièces seront indispensables pour demander un plafonnement de votre facture d'eau auprès de votre service des eaux dans les conditions prévues par la réglementation. Pour en savoir plus, voir la fiche pratique : "[Fuites d'eau après compteur et consommation anormale](#)".

Limitez-vous aux mesures strictement nécessaires pour faire cesser la fuite et éviter que les dégâts ne s'aggravent. **N'engagez pas de travaux.** En effet, si vous le faites, l'expert ne pourra ni constater les dommages ni leur origine. Cela risque alors de fortement compliquer, voire de compromettre, votre indemnisation.

Déclarez le sinistre

Il convient d'informer les différentes parties intéressées de la survenance du dégât des eaux :

- si des appartements voisins sont concernés, avertissez-les ainsi que le syndic de copropriété le cas échéant. Vous mettre en relation avec eux vous permettra éventuellement de compléter un constat amiable de dégât des eaux ([voir ci-dessous](#)) ;
- si vous êtes locataire, avisez votre propriétaire ou l'agence immobilière en charge de la gestion du bien ;
- **déclarez le sinistre** à votre assureur. Pour cela, quelques règles à respecter :

Quel délai ?

Le délai de déclaration de sinistre est mentionné dans votre contrat. Il ne peut être inférieur à 5 jours ouvrés à compter du jour où vous avez eu connaissance du sinistre, sauf cas fortuit ou de force majeure vous empêchant d'effectuer cette déclaration ([article L. 113-2 du code des assurances](#)).

En tout état de cause, l'assureur qui prévoirait une déchéance de garantie (perte du droit à indemnisation) en cas de déclaration tardive, ne pourra en faire application que si cette possibilité est mentionnée dans le contrat et s'il démontre que ce retard lui a causé un préjudice, une aggravation des dommages par exemple.

Que doit contenir la déclaration ?

- Votre nom et votre adresse ;
- Les références de votre contrat d'assurance habitation ;
- La date du dégât des eaux (si vous la connaissez) et la cause apparente ;
- La description des dommages (les votre mais également ceux de vos voisins le cas échéant) ;
- Les éléments permettant une évaluation des biens endommagés (factures d'achat, relevé de compte bancaire, dossiers d'achat à crédit, photos) ;
- Le nom, l'adresse et si possible les références du contrat d'assurance des éventuelles autres personnes lésées (voisin, syndic, propriétaire du logement) ;
- Les démarches déjà entreprises (intervention d'un plombier par exemple).

L'assureur ne peut vous imposer de forme particulière pour déclarer le sinistre mais sachez qu'il existe des modèles de "**constat amiable de dégât des eaux**" que vous pouvez compléter

et ainsi faciliter vos démarches et espérer accélérer votre indemnisation. Vous pouvez demander ce document à votre assureur ou, bien souvent, le télécharger sur son site Internet.

Bon à savoir

Certains assureurs ont mis en place, sur votre espace personnel du site Internet de l'assureur, la possibilité de déclarer vos sinistres en ligne. Cette solution permet d'accélérer les démarches et facilite la communication des pièces.

Le constat peut être complété même si vous êtes la seule victime du sinistre, vous vous limiterez en pareille hypothèse au remplissage d'une partie du constat.

Notre conseil

Quelques précautions à prendre lorsque vous remplissez le constat :

- Lisez soigneusement le mode d'emploi ;
- Remplissez le document au stylo bille pour que le double soit lisible ;
- Précisez les références des contrats d'assurance des différentes personnes concernées ;
- Prenez le temps de lire chaque question et d'y apporter la réponse adaptée ;
- Si vous êtes plusieurs à remplir le constat, relisez bien chacune des mentions avant de signer. Ne signez pas si vous êtes en désaccord avec certains éléments figurant sur le constat. En effet, une fois signé, il sera beaucoup plus difficile de revenir sur ce qui est mentionné sur le constat.

L'évaluation des dommages

Pour connaître l'indemnité à laquelle vous pourrez prétendre, il conviendra en premier lieu de déterminer si le dégât des eaux est bien couvert par votre contrat. Il faudra ensuite déterminer l'étendue des dommages. Le plus souvent, un expert déterminera ces différents éléments.

L'expertise est-elle obligatoire ?

Par principe, il n'est pas nécessaire d'avoir recours à une expertise.

Cependant, en application des conventions entre assureurs (voir la fiche pratique de l'INC : "[Les conventions de règlements des sinistres entre assureurs](#)") un expert sera nommé si le montant estimé de votre dommage est supérieur à celui fixé par la convention (1 600 € HT), ou en cas de sinistres répétitifs (nouveau de la Convention IRSI, applicable depuis le 1er juin 2018). En deçà, l'indemnisation pourra se faire de gré à gré (c'est-à-dire avec l'accord des parties), entre vous et l'assureur. En pareille hypothèse, pour éviter toute difficulté au moment de réaliser les travaux, demandez des devis à des entreprises.

Si vous décidez de réaliser vous-même les travaux, soyez particulièrement vigilant. Le remboursement proposé devrait en principe être fondé sur le montant des fournitures et un forfait pour la main d'œuvre. Réfléchissez bien avant de vous lancer, surtout si les travaux sont importants. En cas de mauvaise réalisation, cela pourrait vous être préjudiciable à plusieurs titres. Mieux vaut bien souvent vous reposer sur les compétences et les assurances d'un professionnel.

Quel est le rôle de l'expert ?

En principe, le rôle de l'expert est de déterminer la cause du sinistre, les éventuelles responsabilités. Il est également chargé d'évaluer le montant des dommages à indemniser. Pour ce faire, un inventaire des biens endommagés doit être effectué, leur degré de vétusté

déterminé. Les mesures à prendre (réparation, remplacement...) doivent être indiquées dans le rapport.

Quand a lieu l'expertise ?

L'examen des dommages ne peut bien souvent avoir lieu avant plusieurs semaines afin de permettre à l'eau de sécher et ainsi connaître l'ampleur réelle des dégâts, immobiliers du moins.

En attendant, comme évoqué, évitez de réaliser toute réparation qui ne serait pas strictement nécessaire à la préservation de vos biens ou de votre santé.

Comment se déroule l'expertise ?

Les différentes parties intéressées seront convoquées. Dans la mesure du possible, assistez à l'expertise afin de défendre votre point de vue. N'hésitez pas à interroger l'expert, à lui montrer tout dommage qui ne serait pas immédiatement apparent. Vous pourrez aussi à cette occasion indiquer les frais que vous avez éventuellement déjà dû engager et remettre une copie des justificatifs (facture d'un plombier, d'achat de matériaux), les photos des biens que vous n'avez pas pu conserver...

Si vous souhaitez réaliser vous-même certains travaux, ce sera également le moment de le préciser.

Une fois l'expert passé, ce dernier rédigera et remettra son rapport à l'assureur afin de permettre le règlement du dossier. L'assureur vérifiera que le sinistre est bien couvert par le contrat et si tel est le cas, vous fera une offre d'indemnisation dans les limites contractuelles. Ne perdez pas de vue que c'est en principe à l'assureur de prendre position et non à l'expert.

Pouvez-vous exiger la transmission du rapport d'expertise ?

S'il s'agit d'un expert que vous avez mandaté, vous aurez bien entendu communication de son rapport. En revanche, si vous souhaitez obtenir la communication du rapport d'expertise demandé par votre assureur, sachez qu'aucun texte spécifique ne le contraint à le faire dans ce domaine. En revanche, dans [un avis rendu par le Comité consultatif du secteur financier \(CCSF\) le 23 novembre 2005](#), les professionnels se sont engagés à communiquer le rapport d'expertise sur demande de l'assuré.



Demandez par écrit la communication du rapport d'expertise (de préférence en lettre recommandée avec avis de réception), surtout si vous êtes en désaccord avec les solutions proposées. En application des règles de preuve du droit civil (article 1353 du code civil), la personne qui se prétend libérée d'une obligation doit apporter la preuve de cette extinction. En l'espèce, le rapport d'expertise est un élément de preuve qui doit donc vous être communiqué. En cas de réticence de la part de votre assureur, n'hésitez pas non plus à faire référence à l'avis du CCSF ci-dessus indiqué.

Si vous n'êtes pas d'accord avec les conclusions de l'expert ?

En cas de contestation du montant de l'indemnité, reportez-vous à votre contrat, généralement à la rubrique « expertise » ou « calcul de l'indemnité » ou « la réclamation en cas de sinistre », pour connaître les procédures applicables par votre assureur.

Si vous avez eu communication du rapport d'expertise, vous pourrez vous appuyer sur ce dernier pour discuter le niveau et les modalités d'indemnisation, à l'amiable. En effet, ce

document vous permettra de connaître l'évaluation qui a été faite de vos biens, la cause du sinistre mentionnée autant d'éléments sur lesquels vous pouvez être en désaccord et que vous pourrez discuter par écrit suite à la communication du rapport d'expertise.

Si vos démarches n'aboutissent pas, vous devrez certainement avoir recours à une nouvelle réunion d'expertise. En pareille hypothèse, l'ensemble des frais seront en principe à votre charge. Quelques contrats couvrent tout ou partie des frais au titre de la garantie honoraires d'expert de votre assurance habitation. Si vous avez une **protection juridique** (voir la fiche pratique de l'INC "[Le contrat d'assurance protection juridique](#)"), il est possible que ce type de frais soient couverts. Renseignez-vous donc avant d'entamer vos démarches.

Vous pouvez vous faire assister par un "expert d'assuré" (expert qui assiste un assuré lors de la réunion d'expertise". Soyez vigilant si un expert d'assuré vous propose spontanément ses services à la suite du sinistre. Vérifiez les tarifs de ce professionnel avant de vous engager et sachez qu'une liste d'experts est disponible auprès du greffe des tribunaux.

Si les deux experts (le vôtre et celui de l'assureur) ne tombent pas d'accord, ils désigneront, ou feront désigner par le tribunal de grande instance du domicile de l'assuré ou du lieu où le sinistre s'est produit, un tiers expert chargé de trancher le différend. Les frais seront alors partagés entre vous et votre assureur.

En cas de désaccord persistant ou si vous contestez l'application de vos garanties, vous devez, au préalable, contacter le service réclamation de votre assureur, dont les coordonnées sont indiquées à la fin de votre contrat.

Si, à réception de la réponse du service compétent, vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pouvez saisir le [Médiateur de l'assurance](#) en ligne sur le site, ou par voie postale (voir la [lettre-type](#) de l'INC).

L'indemnisation

Il convient de distinguer deux situations :

Si aucun tiers n'est responsable de votre sinistre

Ce sont les règles du contrat qui vont s'appliquer. Cela signifie que des franchises, des règles en matière de vétusté ou de plafond de garantie pourront s'appliquer.

Le principe est que le montant de l'indemnité ne peut dépasser la valeur du bien au jour du sinistre ([article L. 121-1 du code des assurances](#)). En effet, une indemnisation ne doit pas permettre un enrichissement de l'assuré.

- Pour ce qui concerne les **biens immobiliers**, l'indemnisation se fait généralement sur la base de la valeur de reconstruction à neuf, vétusté déduite. Cela signifie que l'assureur prendra en charge les frais pour une reconstruction à l'identique avec des matériaux neufs et déduira un coefficient de vétusté, déterminé par l'expert. Il arrive bien souvent que la vétusté ne soit pas appliquée si elle ne dépasse pas un certain pourcentage (25 % par exemple).
- Pour les **biens mobiliers**, l'indemnisation pourra se faire sur la base de la valeur de remplacement, vétusté déduite. L'assureur paiera alors le montant correspondant

au prix d'achat d'un bien équivalent au jour du sinistre et déduira un coefficient de vétusté. Il peut arriver que l'indemnisation se fasse en valeur à neuf, l'assureur règlera alors la totalité de la facture d'achat au jour du sinistre d'un bien neuf équivalent à celui endommagé ou détruit.

✓ **Attention**

Si vous avez souscrit une garantie valeur à neuf et que votre téléviseur très haut de gamme au jour de son achat est hors d'usage au jour du sinistre, l'indemnisation ne vous permettra pas forcément de racheter un téléviseur très haut de gamme au jour du sinistre. En pareille hypothèse, il y aurait enrichissement de votre part.

✓ **Bon à savoir**

Les niveaux de prise en charge et les définitions pouvant varier d'un contrat à l'autre, relisez bien les clauses de votre contrat et notamment la partie "lexique" ou "définitions" qui vous indiquera ce que votre assureur entend par valeur à neuf, valeur de remplacement ou encore valeur d'usage.

Si un tiers (un voisin ou la copropriété par exemple) est responsable du sinistre

Vous devriez être indemnisé de votre dommage par le ou les responsables. Cependant en pratique, du fait de conventions signées entre les assureurs, ce pourra être votre propre assureur et/ou celui de l'immeuble qui vous indemniserà.

En savoir plus

Consultez la fiche pratique de l'INC sur les [conventions de règlement des sinistres entre assureurs](#).

Une fois qu'un accord est trouvé sur l'indemnité, l'assureur doit la régler dans un délai fixé par contrat. S'il tarde, n'hésitez pas à le relancer en lui rappelant ses engagements contractuels.

Une fois la somme versée, vous pouvez en principe en disposer librement, rien ne vous oblige, sauf rares exceptions, à affecter l'argent aux travaux de réparation. Vous avez pourtant tout intérêt à le faire, pour plusieurs raisons.

Cela vous permettra de retrouver votre cadre de vie mais sachez aussi que si un nouveau sinistre survient alors que vous n'avez pas effectué les réparations prévues, l'assureur pourra se servir de cet argument pour remettre en cause votre droit à indemnisation.

3 - VOUS N'ETES PAS ENCORE ASSURE OU VOTRE CONTRAT NE VOUS COUVRE PAS

Vous n'avez pas d'assurance dégâts des eaux, votre assureur refuse de vous indemniser parce que l'événement ou les dommages ne sont pas garantis. Dans ce cas, vous n'êtes pas démunie de toutes possibilités d'indemnisation.

Vous êtes locataire

Si le dégât des eaux a son origine chez un voisin qui n'est pas assuré ou dont l'assureur refuse de vous indemniser, ou s'il a pris naissance chez vous sans que l'on puisse vous reprocher une faute ou une négligence (mauvais entretien des appareils, par exemple), vous pouvez vous retourner contre votre propre propriétaire. En effet, les articles 1719 à 1721 du code civil lui font obligation :

- d'entretenir les locaux en état de servir à l'usage pour lequel ils ont été loués ;

- de vous laisser "la jouissance paisible" des locaux pendant la durée du bail ;
- de faire toutes les réparations qui peuvent être nécessaires (autres que les réparations locatives) ;
- de vous garantir "pour tous les vices ou défauts de la chose louée qui en empêchent l'usage", même si vous n'en avez pas eu connaissance lors du bail ;
- de vous indemniser s'il résulte de ces vices ou défauts quelque perte pour vous.

Vous pouvez donc agir contre votre propriétaire non seulement pour la remise en état de votre appartement, mais aussi pour faire les réparations nécessaires afin d'éviter un nouveau dégât des eaux (réfection de la toiture, entre autres) ou encore contre les tiers (par exemple vos voisins), si le dégât des eaux persistait ou s'il se renouvelait régulièrement.

Vous êtes copropriétaire

Si le dégât des eaux a pris naissance dans une partie commune de l'immeuble (comme la descente des eaux usées), vous pouvez vous retourner contre la copropriété. Vous avez aussi une possibilité de recours contre le syndic de la copropriété à titre personnel en cas de négligence de sa part. Ce peut être le cas s'il n'a pas contracté une assurance couvrant suffisamment l'immeuble ou s'il n'a pas fait entretenir comme il convient les équipements communs.

Si l'origine du dégât des eaux se situe sur une partie privative chez votre voisin, adressez-vous à l'occupant de cet appartement, éventuellement à son bailleur, s'il n'est pas propriétaire, et à leurs assureurs.

Des travaux ont été récemment effectués chez vous ou dans votre immeuble

Dans ce cas, il est possible que le sinistre soit dû à des travaux mal effectués. Si tel est le cas, il faudra aussi engager la responsabilité des entreprises intervenues sur le chantier.

> Pour en savoir plus voir les fiches pratiques INC "[Assurance construction : le lexique](#)" et "[Les assurances construction](#)".

4 - LES RECOURS

En cas de désaccord persistant ou si vous contestez l'application de vos garanties, vous devez, au préalable, contacter le service réclamation de votre assureur, dont les coordonnées sont indiquées à la fin de votre contrat.

Si à réception de la réponse du service compétent, vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pouvez saisir le Médiateur de l'assurance ([lettre-type](#)) :

Médiateur de l'assurance (compagnies d'assurance et mutuelles)

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110

75441 PARIS Cedex 09

<https://www.mediation-assurance.org/>

Attention

Il est rappelé sur le site de la médiation qu' : "*Avant toute démarche auprès du Médiateur vous devez*

- 1. Respecter la procédure de réclamation prévue par votre contrat.*
- 2. Vérifier que votre assureur ou intermédiaire est adhérent à la Médiation de l'Assurance.*
- 3. Constituer un dossier complet à destination du Médiateur.*

Vous pouvez saisir le Médiateur directement ou en faisant appel à un avocat. Vous pouvez vous faire représenter ou assister par un tiers de votre choix à tous les stades du processus de médiation. De même, vous avez la possibilité de solliciter l'avis d'un expert. Ces frais d'assistance sont à votre charge".

Vous pouvez également vous faire assister par une **association nationale de consommateurs agréée**.