

# GARANTIES DES RISQUES LOCATIFS

## NOTICE D'INFORMATION

Numéro de contrat : 285 094 V – GRL – S3

Le texte intégral du contrat (conditions particulières et conditions générales) peut être obtenu sur simple demande auprès de BELVIA IMMOBILIER.

Le contrat GARANTIES DES RISQUES LOCATIFS est un contrat cadre à adhésion individuelle souscrit par BELVIA IMMOBILIER. Ce contrat a pour objet de garantir les loyers impayés, les dégradations locatives et les frais de contentieux afférents à ces garanties. Il garantit également, si cette garantie est souscrite, l'absence de locataire.

Le présent contrat intègre les dispositions de la loi n°2009-323 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion et répond aux conditions du cahier des charges de la GRL fixé par le décret n°2009-1621 du 23 décembre 2009.

La cotisation est calculée par application du taux de cotisation indiqué ci-après au montant du loyer appelé (taxes et charges incluses). Le montant de la cotisation sera débité mensuellement sur les comptes de gestion de l'adhérent par BELVIA IMMOBILIER.

Le présent contrat n'a pas vocation à garantir les locations meublées.

Garanties	Plafonds de garantie	Franchise	Taux de cotisation
Loyers impayés	70.000 €	Egale au montant du dépôt de garantie de 1 mois de loyer minimum	3,04 % TTC sur le montant du loyer appelé (taxes et charges incluses)
Frais de contentieux	dont 115 € au titre des frais d'enquête		
Dégradations locatives	7.700 €		

Garantie optionnelle (sous réserve de souscription)	Montant d'indemnisation	Franchise	Taux de cotisation
Absence de locataire	80% du dernier loyer mensuel hors charges dans la limite d'une durée de 4 mois	3 mois	3,65 % TTC sur le montant du loyer appelé (taxes et charges incluses)

**ASSURE :** Propriétaire bailleur ayant adhéré au présent contrat dans le cadre du mandat de gestion confié à BELVIA IMMOBILIER.

Le locataire demeure tiers au contrat.

**ASSUREUR :** SAGENA Société Anonyme à directoire et conseil de surveillance régie par le Code des Assurances, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro B 332 789 296, dont le siège social est au 56, rue Violet - 75724 Paris cedex 15. Entreprise régie par le code des assurances et soumise à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR 61, rue Taitbout 75009 Paris).

**FRANCHISE :** Somme restant à la charge de l'Assuré en cas de sinistre prévu au contrat.

**INCIDENT DE PAIEMENT/CONSTITUTION DU SINISTRE :** Dans le cadre de la garantie des Loyers Impayés, l'incident de paiement est constitué :

- Soit, en cas d'impayé total de loyer pendant deux mois consécutifs ou non. On entend par impayé total, l'impayé des loyers, taxes et charges quittancés ou, en cas d'aide personnelle au logement versée en tiers-payant, l'impayé de l'intégralité de la part à la charge du locataire.
- Soit, en cas d'impayé partiel de loyer, lorsque le cumul des sommes impayées, apprécié sur une période ne pouvant excéder douze mois consécutifs, atteint un mois de loyer, déduction faite des aides personnelles au logement versées au propriétaire.

La date de constitution de l'Incident de paiement est la date du 2<sup>ème</sup> impayé en cas d'impayé total de loyer ou la date à laquelle il est constaté un mois de loyer net d'aides personnelles au logement en cas d'impayé partiel.

**LOCATAIRE(S) :** La ou les personnes physiques ou morales titulaires du bail conformément à la législation en vigueur.

**LOCAUX ASSURES :** Locaux à usage exclusif d'habitation principale situés en France métropolitaine, loués nus, dont le loyer (charges et taxes comprises) mensuel est inférieur ou égal à 2.000 € à la date d'adhésion, ainsi que les emplacements de stationnements loués à titre d'annexes auxdits locaux d'habitation.

**LOYER :** Montant appelé mensuellement représenté par le loyer, les taxes et les charges locatives, y compris leur révision contractuelle, dus par le Locataire à l'Assuré et y compris les indemnités d'occupation éventuellement prononcées en cas de résiliation judiciaire du bail.

**PLAFOND DE GARANTIE :** Indemnité maximale à la charge de l'Assureur.

**RÉCUPÉRATION EFFECTIVE DU LOGEMENT :** Reprise du logement caractérisée par l'une des situations suivantes :

- Remise des clés par le locataire ;
- Etat des lieux de sortie contradictoire ;
- Constat d'huissier d'état des lieux de sortie ;
- Procès-verbal de reprise par huissier ;
- Décès du locataire dans les cas où le décès met fin au bail en application de la législation.

**SINISTRE :** Evènement susceptible de mettre en jeu les garanties.

**SOUSCRIPTEUR :** BELVIA IMMOBILIER, 33-43 avenue Georges Pompidou TSA 80062 31131 BALMA

### 1 - GARANTIE DES LOYERS IMPAYES

L'Assureur garantit, **dans la limite du plafond de garantie indiqué dans le tableau ci-avant**, le paiement des loyers, charges et taxes comprises ou les indemnités d'occupation afférentes au logement garanti sur la base des sommes ayant servi au calcul de la cotisation d'assurance, jusqu'à la date de la Récupération effective du logement.

La garantie intervient lorsqu'un Locataire commet un Incident de paiement tel que défini ci-avant et que l'Assuré ou le Souscripteur déclare le sinistre et transmet le dossier complet à l'Assureur le 45<sup>ème</sup> jour ouvrable au plus tard suivant la date de l'Incident de paiement.

Pour les dossiers reçus tardivement ou toujours incomplets au-delà du 45<sup>ème</sup> jour ouvrable à compter de la date de l'Incident de paiement, une déchéance de garantie sera prononcée.

L'Assuré étant titulaire d'un dépôt de garantie, l'indemnité interviendra déduction faite de ce montant. S'il y a un sinistre « dégradations locatives », ce montant sera déduit au moment du règlement de ce dernier.

**Si le Locataire est éligible à une aide personnelle au logement, l'Assuré ou le Souscripteur s'engage à demander le versement en tiers payant de la prestation auprès de l'organisme payeur. En cas de refus, l'indemnisation au titre de cette garantie, sera versée déduction faite du montant de l'aide personnelle au logement.**

L'Assureur indemnise dans les 60 jours suivant la réception de la déclaration de sinistre accompagnée du dossier complet, puis tous les 30 jours en cas d'aggravation de sinistre.

En cas de déclaration tardive de l'aggravation du sinistre au-delà du 30<sup>ème</sup> jour ouvrable à compter de la date d'échéance qui suit le nouveau terme impayé, une déchéance de garantie sera prononcée.

Les impayés suivant un sinistre constitué doivent être entendus comme des aggravations dudit sinistre et ce, jusqu'à reprise du paiement d'un mois de loyer total par le Locataire.

En cas d'aides personnelles au logement versées en tiers-payant, la reprise du paiement total correspond au paiement de l'intégralité de la part à la charge du Locataire.

Suite à la reprise du paiement d'un mois de loyer total par le Locataire ou dans l'hypothèse où celui-ci solde sa dette, tout nouvel impayé de nature à constituer un nouvel Incident de paiement et un nouveau Sinistre devra être déclaré et instruit dans les conditions du contrat afin de mobiliser la garantie. La date de ce nouvel Incident de paiement constitue la date de constitution du nouveau Sinistre.

Sous réserve des conditions tant générales que particulières à chaque type de garantie, la prise en charge d'un sinistre suppose que le sinistre soit constitué pendant la période de validité du contrat, à savoir la date de l'Incident de paiement défini au contrat pour ce qui concerne la garantie des loyers impayés.

L'Assuré s'engage à reverser, sans délai et sans obligatoirement une demande formelle, à l'assureur toutes sommes perçues directement du locataire dès lors qu'elles auront été déjà indemnisées par l'Assureur.

## 2 - GARANTIE DES DEGRADATIONS LOCATIVES

L'Assureur garantit, **dans la limite du plafond de garantie indiqué dans le tableau ci-avant**, le coût des travaux de remise en état du logement garanti en cas de dégradations locatives causées par le locataire durant sa période d'occupation, déduction faite de la vétusté et constatées lors de la Récupération effective du logement, qui constitue la date de constitution du Sinistre.

Ces dégradations locatives sont constatées au départ du locataire par comparaison entre l'état des lieux d'entrée et celui de sortie ou, en cas d'absence d'état des lieux de sortie contradictoire, par un procès-verbal de constat dressé par huissier.

**A défaut d'avoir établi ou fait établir ces constats, l'Assureur sera déchargé de toute obligation de paiement au titre de cette garantie.**

L'Assuré ou le Souscripteur doit transmettre un dossier complet de déclaration de sinistre dans les 60 jours ouvrables au plus tard suivant la date de constitution du Sinistre.

En cas de déclaration tardive ou de dossier incomplet au-delà du délai de 60 jours ouvrables ci-avant, une déchéance de garantie sera prononcée.

L'Assuré étant titulaire d'un dépôt de garantie, l'indemnité interviendra déduction faite de ce montant.

Le montant des travaux est estimé sur la base des devis envoyés par l'Assuré ou le Souscripteur, déduction faite de la vétusté et de la franchise ou de son reliquat si des frais non pris en charge y ont été imputés.

**La vétusté est calculée sur la base de 6% l'an, avec un maximum de 50% et appliquée à partir de la date de construction ou de réfection du logement garanti. En l'absence de justificatifs, sur la date de construction, il sera appliqué la vétusté maximale de 50%.**

L'Assureur règlera le montant dû, déduction faite de la franchise, selon les modalités suivantes :

- **Dans un premier temps**, l'Assureur indemniserait l'Assuré, à hauteur de 50 %, sur la base des devis hors taxes qu'il aura préalablement validés,
- **Dans un second temps**, le versement du solde et l'indemnisation de la T.V.A. se feront à réception des factures originales.

L'assuré s'engage à reverser, sans délai et sans obligatoirement une demande formelle, à l'assureur toutes sommes perçues directement du locataire dès lors qu'elles auront été déjà indemnisées par l'Assureur.

### Ne sont pas garantis :

- **Le défaut d'entretien ou l'usure normale des biens immobiliers et embellissements ;**
- **Tous les dommages causés aux espaces verts, aménagements extérieurs, plantations, éléments de clôture et de fermeture de terrains privatifs ;**
- **Les dommages mobiliers et en général les éléments d'équipement qui peuvent être enlevés ou démontés sans les détériorer ou détériorer leur support ;**
- **Les dommages causés par la transformation des locaux autorisée ou effectuée par le propriétaire ;**
- **Les dommages normalement couverts par une police « Multirisque Habitation » selon le paragraphe g de l'article 7 de la loi n°89/462 du 6 juillet 1989 ;**
- **Le non-respect par le propriétaire ou son mandataire, des obligations légales ou contractuelles à l'égard du locataire ;**
- **Les dommages matériels dans les locaux faisant l'objet d'un arrêté de péril ou d'insalubrité ;**
- **Les dommages en cas d'absence d'état des lieux de sortie opposable au locataire (établi contradictoirement ou en cas d'impossibilité du fait du locataire, par huissier de justice) ;**
- **Les sinistres constatés après la résiliation du contrat et ce même si d'autres sinistres sont en cours pour le même locataire à la date de la résiliation ;**
- **Les pertes immatérielles consécutives à l'impossibilité de louer le bien le temps des travaux ou de l'expertise.**

## 3 - GARANTIE DES FRAIS DE CONTENTIEUX

L'Assureur garantit, **dans la limite du plafond de garantie indiqué dans le tableau ci-avant**, les frais engagés pour recouvrer le montant des loyers impayés par le locataire défaillant et obtenir le remboursement des frais de remise en état du logement garanti en cas de dégradations locatives.

Ces frais comprennent les frais de procédure (commandements de payer, honoraires d'huissier, avocat, avoué), les frais visant à l'expulsion du locataire défaillant (frais intervention serrurier, de la police, frais de garde meuble, frais de déménagement) ainsi que les frais de recherches positives (n° de téléphone, adresse et solvabilité du locataire) aux fins de recouvrement de la dette du locataire.

L'Assureur rembourse le montant des frais engagés sur présentation des justificatifs.

### Ne sont pas garantis :

- **Les honoraires de résultat ;**
- **Les frais engagés lorsque les conditions de la mise en jeu de la garantie ne sont pas réunies ;**
- **Les dépens, amendes et frais y afférents, et les dommages et intérêts mis à la charge de l'Assuré par une décision de justice ;**
- **Les frais de gestion des impayés tels que les frais de relance préalable à la phase contentieuse.**

## 4 - GARANTIE ABSENCE DE LOCATAIRE

- **Garantie optionnelle qui ne s'applique que si elle est souscrite**

L'Assureur garantit, **à l'issue d'une période de franchise de trois mois**, une partie de la perte financière consécutive à l'absence de perception du loyer résultant de la non location des locaux entre la date de fin de bail du dernier locataire ou son départ effectif si celui-ci est postérieur à la date de fin de bail et la relocation du local Assuré **dans les limites indiquées dans le tableau ci-avant.**

Si l'état des lieux de sortie ou le procès-verbal de constat d'huissier font apparaître que le local assuré doit être **remis en état de location**, le

point de départ de l'indemnisation sera différé, en plus de la période de franchise, du temps nécessaire à la remise en état des lieux.

L'Assuré doit fournir les factures justifiant cette remise en état et permettant de dater le point de départ de la garantie.

L'Assureur verse les indemnités acquises dans les 60 jours ouvrables suivant la date de réception du dossier complet.

#### Ne sont pas garantis :

- Le non renouvellement du bail du fait de l'Assuré ou du Souscripteur, sauf en cas de manquement du locataire à l'une de ses obligations contractuelles ;
- La vacance due à une relocation à niveau de loyer supérieur, hors évolution indiciaire ;
- Les lots restant la propriété du promoteur ;
- Les lots indisponibles à la location ;
- L'acceptation par l'Assuré d'un délai de préavis inférieur au délai légal, sauf accord préalable de l'Assureur.

## DISPOSITIONS GENERALES

#### Ne sont jamais garantis, pour l'ensemble des garanties :

- Les logements :
  - Qui appartiennent à des propriétaires bailleurs personnes morales (sauf si il s'agit de SCI constituées exclusivement entre parents et alliés jusqu'au 4<sup>ème</sup> degré inclus) ;
  - Et qui sont conventionnés (sauf si la convention a été signée avec l'agence nationale de l'habitat (ANAH) ou à l'occasion de l'octroi d'une aide de cette agence) ;
- Les logements faisant l'objet d'une sous-location ;
- Les logements faisant l'objet d'un bail commercial, rural ou professionnel ;
- Les logements qui ne présentent pas les caractéristiques d'un logement décent au sens du décret 2002-120 du 30 janvier 2002 ou lorsque le logement a fait l'objet d'un arrêté de péril ou d'insalubrité avec interdiction temporaire ou définitive d'habiter ;
- Les logements rendus temporairement inhabitables du fait d'un sinistre pouvant être couvert par un contrat d'assurance multirisque habitation garantissant le locataire pour ses obligations locatives selon les dispositions de la loi 89-462 du 6 juillet 1989 ;
- Les pertes financières subies par l'Assuré résultant du non-versement ou de la non-restitution des fonds, effets ou valeur reçus par le Souscripteur, ses collaborateurs ou préposés ;
- Les dommages causés intentionnellement par le Souscripteur, le propriétaire du lot assuré ou avec leur complicité ;
- Les dommages occasionnés par la guerre étrangère ou civile, émeutes ou mouvements populaires, actes de terrorisme ou de sabotage ; il appartiendra à l'Assuré ou son représentant de prouver que le sinistre résulte d'un fait non causé par la guerre étrangère ou civile ;
- Les dommages dus à des tremblements de terre, éruptions volcaniques, inondations, raz de marée et autres cataclysmes ;
- Les dommages, ou l'aggravation des dommages, causés par des armes, engin et tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif ou par toute autre source de rayonnements ionisants ;
- Les dommages causés par les effets directs ou indirects d'explosion, de dégagement de chaleur, d'irradiation provenant de la transmutation de noyau d'atome, de la radioactivité.

De plus, les garanties ne sauraient être acquises :

- En cas de non-respect par le propriétaire ou son mandataire, des obligations légales ou contractuelles à l'égard du locataire ;
- En cas d'absence dans le bail de la clause résolutoire de plein droit.

## RÉVISION DE LA PRIME ET DES GARANTIES

En cas de modification par l'assureur du taux de la cotisation ainsi que des montants de garanties et franchises au regard de l'évolution des résultats techniques, l'Assuré aura alors le droit de résilier son adhésion par lettre recommandée adressée à l'Assureur dans les 60 jours qui suivent la réception de la notification d'augmentation, elle prendra effet à l'échéance annuelle.

A défaut de résiliation, la nouvelle cotisation, les nouvelles garanties et/ou les nouvelles franchises seront réputées acceptées par l'Assuré.

La cotisation étant soumise à une taxe légale, toute modification de celle-ci sera à la charge de l'Assuré.

## DATE D'EFFET ET DUREE DU CONTRAT ET DES GARANTIES

L'adhésion prend effet à la date de signature du bulletin individuel d'adhésion pour une durée d'un an renouvelable par tacite reconduction sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties, notifiée par lettre recommandée au moins deux mois avant la fin de chaque période annuelle.

#### Les garanties prennent effet :

- En cas de logement vide au moment de l'adhésion :
  - Pour les garanties du contrat socle : Loyers Impayés, Dégradations locatives et frais de contentieux, à compter de la 1<sup>ère</sup> location sous condition d'éligibilité du locataire entrant ;
  - Pour la garantie optionnelle Absence de locataire ; pour les vacances locatives intervenant après la 1<sup>ère</sup> location.
- En cas de logement occupé au moment de l'adhésion :
  - Les garanties du contrat socle, Loyers Impayés, Dégradations locatives et frais de contentieux s'appliquent au locataire en place dès lors qu'il n'a pas eu deux mois, consécutifs ou non, d'impayé total ou partiel de loyer, au cours des six mois précédents la date d'adhésion au contrat et durant les six premiers mois d'adhésion. Dans le cas contraire, ces garanties n'ont pas vocation à s'appliquer à ce locataire.
  - La garantie optionnelle Absence de locataire s'applique à condition que la date de fin de bail ou le départ effectif du locataire n'intervienne pas dans les six premiers mois d'adhésion.
- Par dérogation, lorsque le nouvel adhérent a acquis un logement préalablement assuré par le présent contrat, l'assureur s'engage, alors même que le logement possède un locataire en place, à assurer la continuité des garanties. Pour ce faire il convient que la nouvelle adhésion soit simultanée à la résiliation de l'adhésion du précédent propriétaire.

Les garanties cessent à la résiliation de l'adhésion ou de manière anticipée en cas de résiliation du contrat cadre.

La prise en charge d'un sinistre suppose que le **sinistre soit constitué** pendant la période de validité du présent contrat :

- Concernant les garanties loyers impayés et frais de contentieux rattachés, la date de constitution du sinistre s'entend comme la date de l'*Incident de paiement* définie ci-avant.
- Concernant les garanties dégradations locatives et frais de contentieux rattachés, la date de constitution de sinistre correspond à la date de la *Récupération effective du logement* définie ci-avant.
- Concernant la garantie absence de locataire, la date de constitution de sinistre s'entend comme la date de fin de bail du dernier locataire

ou de son départ effectif si ce dernier est postérieur à la date de fin de bail.

Tout sinistre doit être déclaré dans les conditions prévues au contrat.

## RESILIATION DE L'ADHESION

L'adhésion est résiliable annuellement, à sa date d'échéance anniversaire, moyennant préavis de 2 mois au moins.

Le contrat peut être résilié avant la date d'échéance annuelle dans les cas suivants :

- En cas de disparition de circonstances aggravantes mentionnées dans la police, si l'Assureur refuse de réduire la cotisation en conséquence (Art. L. 113-4 du Code) ; la résiliation prendra effet 30 jours après la dénonciation ;
- En cas de modification par l'Assureur des tarifs applicables aux risques garantis, sauf modification légale ou réglementaire ;
- En cas de non-paiement des cotisations (Art. L. 113-3 du Code) ;
- En cas d'aggravation des risques (Art. L. 113-4 du Code) ;
- En cas d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration des risques à la souscription ou en cours du contrat (Art. L. 113-9 du Code) ;
- Après sinistre, l'Assuré ayant alors le droit de résilier les autres contrats souscrits par lui auprès de l'Assureur dans le délai d'un mois à compter de la notification de cette résiliation (Art. R. 113-10 du Code) ;
- En cas de disparition ou de modification du dispositif GRL.

Elle est résiliée de plein droit, en cas de :

- Résiliation du contrat cadre souscrit par BELVIA IMMOBILIER ;
- Rupture du mandat de gestion confié à BELVIA IMMOBILIER ;
- Destruction ou disparition du bien assuré ;
- Réquisition du bien assuré, dans les cas et conditions prévus par la législation en vigueur.

## SUBROGATION

L'Assureur est subrogé dans les termes de l'article L. 121.12 du Code jusqu'à concurrence des indemnités payées par lui au titre de la garantie, dans les droits et actions de l'Assuré contre le ou les locataires défaillants.

Si la subrogation ne peut plus s'opérer du fait de l'Assuré ou du Souscripteur en faveur de l'Assureur, celui-ci est déchargé de ses obligations envers l'Assuré ou le Souscripteur dans la mesure où aurait pu s'exercer la subrogation.

L'assuré ou le Souscripteur s'engage à permettre à l'Assureur d'exercer utilement le recours pour les sommes qu'il aura réglées et notamment en lui transmettant immédiatement toute correspondance, exploits d'huissier et en déférant à toute convocation d'avocat, d'expert ou en vue d'une comparution personnelle devant le tribunal.

Si par sa négligence ou son manque de coopération, l'Assuré ou le Souscripteur ne permettait pas à l'Assureur d'exercer son recours contre le locataire défaillant, l'Assuré serait tenu de restituer l'intégralité des sommes perçues par lui-même à titre d'indemnité.

De même, l'Assuré ou le Souscripteur ne pourra s'opposer, en cas de non-paiement des loyers, charges et taxes locatives par le locataire, à ce que l'Assureur poursuive la résiliation du bail, même en cas de paiement en cours de procédure. A défaut, la garantie ne serait pas acquise en cas de nouvel incident de paiement des loyers, charges et taxes locatives, du fait du même locataire.

## DIRECTION DU PROCES

L'Assureur désigne tout intervenant de justice, assure la direction de toute procédure amiable et judiciaire pour le compte et dans l'intérêt de l'assuré. A cette fin, l'assuré donne mandat et s'engage à faire diligence pour permettre à l'Assureur et à l'Avocat saisi, d'instruire le dossier en temps utile ainsi que de veiller au bon avancement de la procédure.

## INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les données personnelles communiquées par l'Assuré sont nécessaires pour les traitements informatiques liés à la gestion de son adhésion.

Elles peuvent également faire l'objet de traitements spécifiques et d'informations aux autorités compétentes dans le cadre des dispositions législatives et réglementaires en vigueur notamment relatives à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

Conformément aux articles 34 et 35 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1979 Informatique et libertés, l'Assureur s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations et notamment empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.

Les informations recueillies par l'Assureur en vue de l'octroi des garanties du contrat d'assurances, susceptibles d'être traitées par ses mandataires, ses réassureurs, ses partenaires et organismes professionnels, ne seront utilisées et ne feront l'objet de communication extérieure que pour les nécessités de gestion et pour satisfaire aux obligations légales ou réglementaires.

Il est rappelé qu'en cas de non-respect des dispositions précitées, la responsabilité de l'Assureur peut être engagée sur la base des dispositions des articles 226-17 et 226-5 du Code pénal.

L'Assuré peut à tout moment exercer ses droits d'opposition, de communication et de rectification par courrier adressé à SAGENA 56, rue Violet – 75724 Paris cedex 15.

## SAISINE DE LA COMMISSION

### DE RECOURS DE L'APAGL

Concernant les garanties relevant du dispositif GRL, en cas d'insatisfaction ou de réclamation liée à un refus par l'Assureur de souscription du contrat d'assurance, en raison, de la qualité de l'Assuré en tant que bailleur, de la qualité du locataire, ou de la qualité du logement, le candidat souscripteur peut adresser sa réclamation au Président de la commission des recours dans les huit jours ouvrables suivant la réception de la notification de la décision de l'Assureur à l'Assuré.

La saisine doit être :

- Soit envoyée en lettre recommandée avec AR ;
- Soit déposée au secrétariat de la commission contre récépissé ;
- Soit envoyée sur l'adresse courrier [commissiondesrecours@apagl.fr](mailto:commissiondesrecours@apagl.fr).

La saisine doit être accompagnée des pièces justificatives nécessaires à l'examen du dossier.

## MEDIATION

En cas de difficultés dans l'application des dispositions du contrat, l'Assuré contacte le service de SAGENA qui l'aidera dans la recherche d'une solution. En l'absence d'accord, il est possible de demander l'avis du médiateur dont les coordonnées sont fournies par l'Assureur.



SOCIÉTÉ ANONYME GÉNÉRALE D'ASSURANCES

S.A. A DIRECTOIRE ET CONSEIL DE SURVEILLANCE RÉGIE PAR LE CODE DES ASSURANCES - CAPITAL SOCIAL 12 000 000 D'EUROS

SIRET 332 789 296 000 16 – 6512 Z - Siège social : 56 rue Violet – 75724 Paris cedex 15