



# UN DÉGÂT DES EAUX DANS VOTRE LOGEMENT

*Adoptez les bons réflexes !*

- > Un dégât des eaux s'est produit **chez vous** et **seul votre logement** a été endommagé,
  - > Le sinistre s'est produit **chez vous** et **votre logement ainsi que celui d'un tiers** (votre voisin par exemple) ont été endommagés.
  - > Il s'est produit **chez un tiers** (un voisin) **et a endommagé votre habitation**.
- Pas de panique. Dans la majorité des cas, ces sinistres sont couverts par votre assurance habitation. **Voici la marche à suivre :**

## LES PREMIERES MESURES

### *Agir au plus vite*

- **Prévenez votre gardien** ou en son absence, le **service d'urgence d'Emmaüs Habitat (0810 699 536 numéro vert – de 18h à 8h en semaine et 24h/24h le WE et jours fériés)**.
- Fermez l'alimentation en eau, aérez, séchez...
- Prévenez les voisins concernés.
- Faites réparer la fuite rapidement afin d'éviter une aggravation des dommages.

### *Dans tous les cas :*

- Conservez les justificatifs de réparation de la fuite.
- **Ne jetez aucun objet**, même s'il est encombrant ou vous paraît définitivement dégradé. **L'assureur et l'expert en auront besoin pour estimer les dommages.**
- Evitez de remettre en état vos peintures, moquettes et papiers peints avant le passage de l'expert ou l'accord préalable de votre assureur et pour laisser le temps de sécher les surfaces inondées.

## CONSTATER LE DEGAT DES EAUX

**Bien remplir le formulaire de constat amiable « Dégâts des Eaux »** qui vous a été remis par votre assureur **quelque soit votre implication**. Attention : toute la procédure d'indemnisation reposera sur cette déclaration. Veillez à ce qu'elle soit complète et lisible. Le document doit être signé par toutes les parties concernées, y compris Emmaüs Habitat, propriétaire de l'immeuble, chacun conservant un exemplaire.

**Envoyer le constat amiable « Dégâts des Eaux »** à votre assureur, **dans les 5 jours ouvrés suivant le sinistre par lettre recommandée**.

Après réception de votre déclaration, si votre assureur l'estime nécessaire, il peut demander un complément d'information (passage d'un expert, expertise par téléphone...) pour déterminer la nature et le coût des réparations. **N'hésitez surtout pas à relancer votre assureur pour connaître les délais de traitement de votre dossier.**

Votre assureur vous adressera une lettre d'acceptation qui mentionne le montant de l'indemnité qui vous est proposée. Ce montant prend en compte les dommages identifiés et chiffrés, ainsi que les limites de garanties prévues dans votre contrat (franchise, plafond de garantie...). Ainsi, il est important, pour être indemnisé à la hauteur des dommages subis, de vérifier que votre contrat d'assurance correspond aux biens à assurer (tant qu'à la typologie de votre logement qu'aux biens matériels possédés).

**Si vous êtes d'accord** sur le montant proposé, le règlement interviendra dans les délais mentionnés au contrat. **En cas de désaccord** de votre part, il conviendra de contacter votre assureur qui étudiera votre réclamation ou vous orientera vers une médiation.