

**flora**  
by Ethias



**L'ASSURANCE COLOCATAIRE FLORA**

# Conditions générales

# Table des matières

<b>1. Introduction</b>	<b>5</b>
<b>2. Qui est qui ?</b>	<b>6</b>
<b>3. Contre quels risques tes colocataires et toi êtes-vous assuré(e)s ?</b>	<b>7</b>
3.1. Les garanties de base	7
3.1.1. L'assurance de responsabilité	7
3.1.1.1. Responsabilité vis-à-vis du propriétaire	7
3.1.1.2. Responsabilité vis-à-vis des tiers	7
3.1.2. L'assurance contenu	7
3.2. La garantie optionnelle « Vol et vandalisme »	7
3.2.1. Au contenu	7
3.2.2. Sur la personne	8
3.2.3. Clés et serrures	8
3.3. La garantie optionnelle « Dommages entre colocataires »	8
3.3.1. Responsabilité entre colocataires	8
3.3.2. Aide à la gestion de conflits	8
3.3.3. Couverture BOB	9
<b>4. Dans quels cas tes colocataires et toi êtes-vous couvert(e)s ?</b>	<b>10</b>
4.1. Incendie	10
4.2. Eau	10
4.3. Tempête et grêle	10
4.4. Catastrophes naturelles	11
4.5. Bris de vitrages	11
4.6. Électricité	11
4.7. Mazout	12
4.8. Contestations collectives de travailleurs	12
4.9. Attentats	12
4.10. Chocs violents accidentels	12
<b>5. Quelles sont les couvertures supplémentaires de Flora ?</b>	<b>13</b>
5.1. Dégâts causés à d'autres personnes et à leurs biens	13
5.2. Dégâts suite à de petits aménagements	13
5.3. Dégâts occasionnés aux biens des colocataires suite à un sinistre chez un voisin (tiers)	14
5.4. Assistance d'urgence	14
5.5. Remboursement de frais complémentaires en cas de sinistre couvert (voir point 4)	15
<b>6. Où l'assurance est-elle valable ?</b>	<b>16</b>

<b>7. Dans quels cas tes colocataires et toi n'êtes-vous pas assuré(e)s ?</b>	<b>17</b>
7.1. Pour toutes les garanties	17
7.2. Pour la garantie optionnelle « Vol et vandalisme »	17
7.3. Pour la garantie optionnelle « Dommages entre colocataires »	18
7.3.1. Responsabilité entre colocataires	18
7.3.2. Couverture BOB	18
<b>8. Quel est le montant payé par Flora en cas de sinistre ?</b>	<b>19</b>
8.1. Le montant minimum d'intervention	19
8.2. La fixation du montant d'intervention	19
8.2.1. Règles générales	19
8.2.2. Cas particuliers	19
8.3. Les plafonds maximum d'intervention	20
8.3.1. Les garanties de base	20
8.3.2. La garantie optionnelle « Vol et vandalisme »	20
8.3.3. La garantie optionnelle « Dommages entre colocataires »	21
8.3.3.1. Responsabilité entre colocataires	21
8.3.3.2. Aide à la gestion de conflits	21
8.4. Qui fixe le montant ?	21
8.5. Les taxes et cotisations	22
<b>9. Dans quel délai tes colocataires ou toi serez-vous indemnisé(e)s ?</b>	<b>23</b>
9.1. Règle générale	23
9.2. Cas particuliers	23
<b>10. Quelles sont les obligations des colocataires ?</b>	<b>24</b>
10.1. À la conclusion du contrat	24
10.2. En cours de contrat	24
10.3. En cas de sinistre	24
<b>11. Que se passe-t-il si toi ou un de tes colocataires ne respectez pas vos obligations ?</b>	<b>26</b>
<b>12. Flora peut-elle exercer un recours ? Contre qui ?</b>	<b>27</b>
12.1. Recours contre des tiers	27
12.2. Recours contre les personnes assurées par le contrat	27
<b>13. Quelle est la durée du contrat d'assurance ?</b>	<b>28</b>
<b>14. Quelles sont les informations à connaître sur la prime d'assurance ?</b>	<b>29</b>
14.1. Prime	29
14.2. Adaptation des tarifs	29
14.3. Non-paiement des primes	29
14.4. Modification du moyen de paiement	30
<b>15. Comment fonctionne l'indexation de l'assurance ?</b>	<b>31</b>
15.1. Indexation de la prime	31
15.2. Indexation en cas de sinistre	31
15.2.1. Le montant minimum d'intervention	31
15.2.2. Les plafonds maximum d'intervention	32

<b>16. Comment modifier ou mettre fin au contrat d'assurance ?</b>	<b>33</b>
16.1. Changement de preneur	33
16.2. Changement d'un des autres membres de la colocation	33
16.3. Changement d'adresse de la colocation	34
16.3.1. Déménagement en Belgique	34
16.3.2. Déménagement à l'étranger	34
16.4. Dissolution de la colocation	34
16.5. Résiliation du contrat à la demande du preneur	34
16.5.1. Résiliation à l'échéance ou à tout moment	34
16.5.2. Cas particuliers	35
16.6. Résiliation du contrat par Flora	36
16.6.1. Règle générale	36
16.6.2. Cas particuliers	36
<b>17. En tant que colocataire, que dois-tu encore savoir ?</b>	<b>37</b>
17.1. Textes légaux et tribunaux compétents	37
17.2. Autorités de contrôle	37
17.3. Gestion des plaintes	37
17.4. Modes de communication et langues	37
17.4.1. Modes de communication	37
17.4.2. Langues de communication	38

# 1. Introduction

## L'assurance colocataire Flora

Cette assurance couvre l'habitation dans laquelle vous vivez en colocation contre les risques qui sont décrits ci-dessous.

Pour plus de facilité, ce document expose les conditions générales du contrat en recourant au système des questions/réponses. Avec les conditions particulières, elles forment le contrat d'assurance. Si certaines mesures sont différentes, ce sont les conditions particulières qui seront d'application.

Flora étant un assureur 100 % digital, les communications seront principalement faites via l'application mobile ou par e-mail. C'est également via l'app que la colocation pourra déclarer un sinistre.

**En cas de questions, contactez-nous directement via l'app mobile Flora ou via notre site web. Tout y est simple et limpide.**

## 2. Qui est qui ?

### **La colocation :**

Ensemble de minimum deux personnes majeures, indépendantes les unes des autres, qui louent ensemble un logement. Dans cette habitation, chaque personne doit disposer de parties privatives et de parties communes accessibles à tou(te)s. Tu n'es pas considéré(e) comme colocataire si tu vis avec ton partenaire, avec ton enfant ou avec un parent (père, mère, frère, soeur...).

### **Le preneur d'assurance :**

Personne qui accepte de souscrire le contrat d'assurance et qui assume l'ensemble des droits et obligations relatifs à celui-ci pour l'ensemble de la colocation (exemple : paiement des primes, déclaration des sinistres, ajout/retrait d'options...).

### **Les colocataires :**

Membres de la colocation. Chacun d'entre eux doit être expressément repris dans le contrat de bail, les conditions particulières du contrat et dans l'app mobile Flora.

### **L'assuré(e) :**

- Le preneur d'assurance ainsi que les membres de la colocation vivant sous le même toit ;
- Le personnel de maison lorsqu'il travaille pour un ou des membres de la colocation à des fins privées.

### **L'assureur :**

Flora, <https://flora.insure/fr/>, marque d'Ethias SA, voie Gisèle Halimi 10 - 4000 Liège.

### **L'assistant d'urgence 7j/7 et 24h/24 si l'habitation dans laquelle vous vivez en colocation est temporairement inhabitable :**

IMA BENELUX, Parc d'Affaires Zénobe Gramme, Square des Conduites d'eau 11-12 à 4020 Liège pour le compte de la S.A. Ethias.

# 3. Contre quels risques tes colocataires et toi êtes-vous assuré(e)s ?

## 3.1. Les garanties de base

Lorsqu'un événement visé au point 4 survient, Flora couvre :

### 3.1.1. L'assurance de responsabilité

#### 3.1.1.1. Responsabilité vis-à-vis du propriétaire

Nous couvrons la responsabilité locative de l'ensemble des membres de la colocation pour les dégâts accidentels causés à l'habitation dans laquelle ils vivent en colocation.

#### 3.1.1.2. Responsabilité vis-à-vis des tiers

Nous couvrons également les éventuels dégâts accidentels qui seraient causés aux habitations voisines (tiers) à l'occasion d'un sinistre couvert dont l'origine se situe dans l'habitation de colocation assurée.

### 3.1.2. L'assurance contenu

Cette assurance couvre les dégâts matériels causés aux biens des colocataires qu'ils soient privés ou partagés avec la colocation. Flora couvre également les dommages aux biens des invités et les animaux domestiques des membres de la colocation.

## 3.2. La garantie optionnelle « Vol et vandalisme »

Si après concertation avec l'ensemble des colocataires, la colocation a souscrit cette option, Flora interviendra en cas de vandalisme, de vol ou de tentative de vol.

### 3.2.1. Au contenu

Prise en charge du remboursement des biens des colocataires endommagés ou volés suite à un vol, une tentative de vol ou à des actes de vandalisme, même lorsque ceux-ci sont déplacés partiellement et temporairement dans d'autres bâtiments, en Belgique ou à l'étranger, pour autant qu'il y ait eu effraction.

### **3.2.2. Sur la personne**

Prise en charge du remboursement des biens des colocataires volés ou endommagés suite à un vol commis avec violence ou menaces sur la personne d'un colocataire lorsqu'il circule à pied ou dans un véhicule. Cette couverture est valable partout dans le monde.

### **3.2.3. Clés et serrures**

Suite à un vol ou une tentative de vol dans l'habitation de colocation, à un vol ou une perte de clés : prise en charge du remplacement des serrures, des clés et du recodage digital des télécommandes lorsque l'adresse de la colocation peut être identifiée et qu'il s'agit de portes donnant directement accès à l'habitation assurée.

## **3.3. La garantie optionnelle « Dommages entre colocataires »**

Si après concertation avec l'ensemble des colocataires, la colocation a souscrit cette option, Flora interviendra pour les situations décrites ci-dessous.

### **3.3.1. Responsabilité entre colocataires**

Flora couvre la responsabilité civile des colocataires en cas de dommages causés à un autre membre de la colocation du fait de la vie en commun et survenus à l'adresse assurée par le contrat (articles 1382 - 1385 et 1386 bis du Code Civil).

En d'autres mots, Flora prendra en charge :

- le remboursement des biens d'un colocataire endommagés accidentellement par un autre colocataire, même si ceux-ci sont mis à la disposition de la colocation ;
- l'indemnisation des dommages corporels qu'un colocataire aurait accidentellement causés à un autre colocataire.

### **3.3.2. Aide à la gestion de conflits**

En cas de conflit au sein de la colocation, Flora offre une assistance gratuite par un conciliateur pour les cas suivants :

- non-paiement du loyer ou des charges communes par l'un des colocataires ;
- gestion de l'arrivée dans la colocation d'un conjoint, d'un enfant ou d'un animal non repris au bail ;
- désaccord en cas de recherche d'un nouveau colocataire ;
- désignation ou modification du preneur d'assurance du contrat ;
- non-respect des tâches ménagères ;
- nuisances sonores et comportements contraires à la vie en communauté ;
- restitution de la quote-part de la caution locative à la sortie de la colocation ;

- conflit entre colocataires relatif à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat d'approvisionnement (internet, électricité, eau...);
- désignation d'un expert privé en cas de désaccord avec Flora sur la fixation du montant à payer en cas de sinistre.

### **3.3.3. Couverture BOB**

Si un des colocataires a pris sa voiture et n'est plus apte à la conduire suite à une intoxication alcoolique ou à un état analogue, celui ou celle de ses colocataires qui prendra le volant en tant que BOB pour le ramener à l'adresse de la colocation sera couvert pour les dommages matériels causés au véhicule en cas d'accident impliquant sa responsabilité.

## 4. Dans quels cas tes colocataires et toi êtes-vous couvert(e)s ?

La responsabilité et le contenu de chacun des colocataires sont assurés pour les événements suivants :

### 4.1. Incendie

Dégâts du feu résultant non seulement d'un incendie mais aussi de la combustion sans flamme, de la fumée, de la suie ou suite à une explosion.

### 4.2. Eau

Dégâts résultant de l'écoulement, du débordement, de l'infiltration ou du refoulement de l'eau, ainsi que les dégâts causés par la mэрule.

#### **Exclusions et limitations :**

- dégâts à l'ensemble des éléments qui composent la toiture, en ce compris les gouttières et les corniches ;
- dégâts causés par la condensation, par l'humidité ascensionnelle ou latérale ;
- dégâts résultant de l'écoulement ou du débordement d'eau dont la source directe n'est pas une installation hydraulique de l'habitation de colocation ;
- valeur du liquide écoulé ;
- dégâts dus à un non-entretien des installations de chauffage ou d'eau du bâtiment. Tous les colocataires sont tenus d'entretenir ces installations et de faire les réparations et les remplacements nécessaires ou d'en informer le propriétaire si ces réparations sont à sa charge.

### 4.3. Tempête et grêle

#### **Dégâts causés par :**

- des vents de tempête supérieurs à 80 km/h ou par des vents violents ayant des répercussions sur plusieurs habitations dans un rayon de 10 kilomètres ;
- la chute de grêle ;
- la pression ou le déplacement d'une quantité compacte de neige ou de glace.

**Exclusions et limitations :**

- En cas de tempête : dégâts aux biens se trouvant à l'extérieur de l'habitation et qui ne sont pas fixés solidement à l'habitation ou ancrés dans le sol.

## 4.4. Catastrophes naturelles

Dégâts causés par des catastrophes naturelles telles qu'un tremblement de terre, une inondation, un affaissement ou glissement de terrain, un débordement ou le refoulement des égouts publics.

**Exclusions et limitations :**

- dégâts aux biens se trouvant à l'extérieur de l'habitation et qui ne sont pas fixés solidement à l'habitation ou ancrés dans le sol ;
- dégâts aux constructions faciles à déplacer ou à démonter, délabrées ou en cours de démolition et leurs contenus éventuels, si ces constructions ne constituent pas le logement principal de la colocation ;
- dégâts aux biens transportés ;
- dégâts aux biens dont la réparation est organisée par des lois particulières ou des conventions internationales ;
- limitation à un maximum de 2.500,00 € pour les dégâts aux abris de jardins, remises ainsi que leurs contenus, ainsi qu'aux plantations, clôtures et haies ;
- modalités d'indemnisation en cas de catastrophes naturelles : nous prenons à notre charge les débours selon les modalités prévues à l'article 130 § 2 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.

## 4.5. Bris de vitrages

Dégâts causés par le bris ou la fêlure aux éléments suivants : fenêtres, miroirs, appareils sanitaires, parois en verre, portes vitrées, plaques de cuisson, mobilier en verre, aquariums, serres, écrans de téléviseurs et d'ordinateurs destinés à rester fixes dans l'habitation louée.

**Exclusions et limitations :**

- rayures et écaillures ;
- bris d'écrans de smartphones, de tablettes ou d'ordinateurs portables ;
- bris d'objets en verre ou en plastique ne formant pas un vitrage ;
- limitation à un maximum de deux interventions par an en ce qui concerne le bris des écrans de téléviseurs et d'ordinateurs destinés à rester fixes dans l'habitation louée.

## 4.6. Électricité

Dégâts consécutifs à un problème électrique ou à la foudre.

## 4.7. Mazout

Dégâts résultant du débordement ou de l'écoulement de mazout venant de l'installation de chauffage ou de la citerne du logement loué ou d'une habitation voisine.

### **Exclusions et limitations :**

- dégâts provenant d'une citerne non reliée à l'installation de chauffage ;
- dégâts dûs à un non-entretien de la citerne. Tous les colocataires sont tenus d'entretenir ces installations et de faire les réparations et les remplacements nécessaires ou d'en informer le propriétaire si ces réparations sont à sa charge ;
- frais liés à la remise en état ou au remplacement de la citerne ;
- limitation à un maximum de 10.000,00 € pour les frais d'assainissement des sols pollués, conformément aux normes minimales des dispositions légales ;
- limitation à un maximum de 1.000,00 € pour la valeur du mazout écoulé.

## 4.8. Contestations collectives de travailleurs

Dégâts résultant de contestations collectives de travailleurs comme des grèves, des manifestations, des rassemblements ou résultant de mesures prises par les autorités pour la sauvegarde et la protection des biens lors de ces événements.

### **Exclusions et limitations :**

- Cette garantie peut être suspendue par arrêté ministériel. La suspension prend cours 7 jours après la notification de cette décision.

## 4.9. Attentats

Dégâts causés par toute forme d'émeute, de mouvement populaire ou d'acte de terrorisme ou de sabotage, ainsi que les dégâts résultant de mesures prises par les autorités pour la sauvegarde et la protection des biens lors de ces événements.

### **Exclusions et limitations :**

- Cette garantie peut être suspendue par arrêté ministériel. La suspension prend cours 7 jours après la notification de cette décision.

## 4.10. Chocs violents accidentels

Dégâts matériels au contenu des colocataires suite à un choc violent et accidentel causé par un véhicule terrestre, aérien, spatial ou un engin de levage ainsi que leur chargement, par l'effondrement de parties de bâtiments voisins, par des météorites ou par une chute d'arbres ou de pylônes.

### **Exclusions et limitations :**

- Dégâts causés par des véhicules terrestres qui appartiennent aux membres de la colocation ou qui sont sous la garde de l'un d'entre eux.

# 5. Quelles sont les couvertures supplémentaires de Flora ?

## 5.1. Dégâts causés à d'autres personnes et à leurs biens

Dégâts occasionnés à d'autres personnes que le propriétaire ou les colocataires :

- par le contenu des colocataires (exemple : le pot de fleur d'un des colocataires tombe chez le voisin et endommage un de ses biens) ;
- par une partie de l'habitation louée ou par les terrains et trottoirs attenants (exemple : une personne se blesse en glissant sur un trottoir non déneigé).

### **Exclusions et limitations :**

- dégâts causés par tous travaux de construction, de démolition et de transformation ;
- dégâts causés par un vice ou une défectuosité connu(e) au préalable lors de la location ;
- dégâts causés suite à l'utilisation d'un matériel à usage exclusivement professionnel ;
- dégâts à l'habitation louée pour la colocation, aux biens des colocataires ou aux biens qui leur sont confiés ;
- dégâts causés à un tiers avec lequel un ou plusieurs membres de la colocation aurai(en)t une relation contractuelle.

## 5.2. Dégâts suite à de petits aménagements

Dégâts accidentels à l'habitation de colocation ou aux habitations voisines suite à de petits aménagements décoratifs réalisés par un des colocataires.

### **Exclusions et limitations :**

- dégâts causés par tous travaux de construction, de démolition et de transformation ;
- dégâts causés par un vice ou une défectuosité connu(e) lors de la conclusion du contrat de bail ;
- dégâts causés suite à l'utilisation d'un matériel à usage exclusivement professionnel ;
- griffes, taches, coups ;
- préjudice esthétique ;
- limitation de la prise en charge des dommages à un maximum de 5.000,00 €.

## 5.3. Dégâts occasionnés aux biens des colocataires suite à un sinistre chez un voisin (tiers)

Flora intervient pour les dégâts causés à l'ensemble des biens de la colocation par :

- les secours ou tout moyen d'extinction, de préservation ou de sauvetage ;
- les démolitions ou destructions ordonnées pour arrêter les progrès du sinistre ;
- les effondrements résultant directement du sinistre ;
- la fermentation ou la combustion spontanée suivie d'incendie ou d'explosion.

## 5.4. Assistance d'urgence

Si l'habitation reprise au contrat est temporairement inhabitable ou son contenu temporairement inutilisable à la suite d'un sinistre couvert (voir point 4) survenu en Belgique :

Flora, via IMA, organise pour l'ensemble des colocataires et prend en charge :

- l'envoi d'un délégué sur les lieux du sinistre ;
- l'acheminement et le relogement des membres de la colocation durant maximum 7 jours dans un hôtel de catégorie 3 étoiles avec le petit déjeuner inclus à l'exception des autres repas, boissons et autres services proposés par l'hôtel uniquement lorsque l'habitation sinistrée est leur habitation principale. Flora se réserve le droit de regrouper les colocataires dans une seule chambre ou résidence ;
- la surveillance du bâtiment sinistré durant maximum 3 jours ;
- la mise à disposition d'un véhicule de remplacement de catégorie B pour l'ensemble des colocataires durant maximum 5 jours lorsqu'un des véhicules des colocataires est inutilisable à la suite d'un sinistre ;
- le rapatriement d'un membre de la colocation désigné en concertation avec l'ensemble des colocataires lorsque l'habitation de colocation est temporairement inoccupée (exemples : vacances, travail...). Dans ce cas, le véhicule pourra également être rapatrié.

Ces services doivent obligatoirement être organisés par Flora via IMA. Si ce n'est pas le cas, aucune intervention ne pourra, a posteriori, nous être réclamée.

En ce qui concerne,

- la conservation et le déplacement des biens assurés dans un même lieu dans le but d'éviter l'aggravation du sinistre ou la survenance d'un nouveau sinistre ;
- l'assistance d'une aide-ménagère pour le colocataire qui devrait être hospitalisé (prestations d'entretien de sa partie d'habitation, de lessive et de repassage de son linge) à concurrence d'un montant maximum de 1.200,00 €.

Flora peut les organiser pour la colocation ou simplement procéder à l'indemnisation des frais engagés.

Si toutes les conditions d'intervention sont réunies, Flora pourra également verser une avance de fonds dans les 15 jours pour permettre à la colocation de faire face aux premières dépenses liées à ce sinistre.

## 5.5. Remboursement de frais complémentaires en cas de sinistre couvert (voir point 4)

Flora intervient, pour autant que les justificatifs soient fournis, pour les frais :

- demandés par Flora ou pris par un des membres de la colocation afin de prévenir ou d'atténuer le sinistre en cas de danger imminent ;
- de sauvetage et de conservation ;
- de déblai et de démolition nécessaires à la reconstruction ou à la reconstitution des biens assurés ;
- de remise en état du jardin jusqu'à concurrence de 10.700,00 € sauf en cas de catastrophe naturelle (voir point 4.4) ;
- de funérailles d'un(e) assuré(e) décédé(e) lors d'un sinistre ou des conséquences directes de celui-ci dans un délai de 365 jours. L'indemnisation est limitée à 12.800,00 € par sinistre.

## 6. Où l'assurance est-elle valable ?

Les colocataires sont couverts en responsabilité et en contenu pour la résidence principale de colocation située à l'adresse renseignée dans les conditions particulières du contrat, mais aussi :

- En responsabilité :
  - pour les résidences occasionnelles dans le monde entier (durée maximum de 90 jours par an) ;
  - pour les locaux/chapiteaux situés en Belgique dont le prix de location n'excède pas le montant de 1.500,00 €.
- Pour le contenu de la colocation déplacé partiellement et temporairement dans le monde entier, à l'exception des tracteurs tondeuses, des cyclomoteurs inférieurs à 50CC et du contenu se trouvant dans une résidence secondaire.

# 7. Dans quels cas tes colocataires et toi n'êtes-vous pas assuré(e)s ?

## 7.1. Pour toutes les garanties

Pour l'ensemble des garanties, les colocataires ne sont jamais assurés pour les dégâts :

- dont la cause est antérieure à la date de prise d'effet de l'assurance ;
- causés intentionnellement ;
- à l'habitation de colocation ou à une partie de celle-ci qui tombe en ruine ou qui est laissée à l'abandon, ainsi qu'à son contenu, sauf en cas de catastrophe naturelle si elle constitue le logement principal ;
- à l'habitation de colocation si celle-ci a un caractère exceptionnel (exemples : bâtiments classés, piscine intérieure, annexe d'une superficie de plus de 50m<sup>2</sup> ou avec étage, habitation avec ascenseur, habitation comportant plus de 15 pièces...) ainsi qu'à son contenu ;
- liés directement ou indirectement aux événements tels que guerre, invasion d'une armée étrangère, loi martiale, état de siège, réquisition sous toutes ses formes, occupation totale ou partielle des biens assurés par une force militaire, de police ou par des combattants ;
- liés à des événements de radioactivité, énergie nucléaire, rayonnement ionisant ;
- causés par l'amiante ;
- occasionnés à l'habitation de colocation suite à l'utilisation d'un mobilier ou d'un matériel à usage exclusivement professionnel ;
- aux logiciels, archives, plans et modèles ainsi que frais de reconstitution ou de restauration de documents ou informations ;
- à des aéronefs, des bateaux, des caravanes, des véhicules automoteurs de plus de 50CC ;
- causés aux matières premières et fournitures destinées à l'embellissement du bien loué ;
- au contenu de la colocation destiné à un usage exclusivement professionnel.

## 7.2. Pour la garantie optionnelle « Vol et vandalisme »

Les colocataires ne sont jamais assurés en cas de vandalisme, de vol ou de tentative de vol :

- dans des garages privés ou caves situés à une autre adresse que celle du bien renseigné dans les conditions particulières ;
- sans effraction dans les parties communes d'un immeuble, les garages et les caves situés à l'adresse du bien loué ;
- sans effraction dans les constructions attenantes ou non sans accès direct au bien loué ;
- commis par ou avec la complicité d'un ou plusieurs membres de la colocation, d'un ou plusieurs invités ou sous-locataires/occupants de la colocation ;
- de véhicules automoteurs pouvant rouler à plus de 25 km/h ou de remorques et de leurs accessoires fixes ;
- dans les immeubles laissés à l'abandon ;

- des biens de la colocation se trouvant à l'extérieur ;
- d'un animal.

## 7.3. Pour la garantie optionnelle « Dommages entre colocataires »

### 7.3.1. Responsabilité entre colocataires

Les colocataires ne sont jamais assurés pour des dommages :

- esthétiques tels que des taches, des griffes, des rayures et des coups ainsi que du dépareillement ;
- matériels ou corporels occasionnés entre les membres d'un sous-ménage de la colocation (exemples : un enfant envers sa maman, des conjoints entre eux...);
- matériels ou corporels causés à une autre adresse que celle de l'habitation de colocation ;
- à des biens confiés appartenant à une personne extérieure à la colocation.

### 7.3.2. Couverture BOB

Flora n'interviendra pas pour les dommages matériels au véhicule sinistré si :

- le colocataire ayant pris le volant n'est pas responsable de l'accident ;
- le véhicule est assuré en omnium ;
- le colocataire ayant pris le volant était dans un état d'intoxication alcoolique ou état analogue ;
- le colocataire ayant pris le volant n'est pas titulaire d'un permis de conduire valable au moment de l'accident ou ne répond pas aux conditions légales pour conduire le véhicule sinistré.

# 8. Quel est le montant payé par Flora en cas de sinistre ?

## 8.1. Le montant minimum d'intervention

Flora intervient uniquement pour les dégâts dont le coût est estimé à plus de 250,00 €. Ce montant évolue suivant l'indice des prix à la consommation (voir point 15.2.1).

## 8.2. La fixation du montant d'intervention

### 8.2.1. Règles générales

Dans l'assurance de responsabilité, en ce compris l'option « Dommages entre colocataires », Flora indemnisera la victime sur base de la valeur réelle. Concrètement :

- En cas de dommages matériels, l'indemnité correspondra au prix d'un bien identique ou similaire et de même qualité s'il devait être acheté aujourd'hui diminué de la dépréciation estimée en fonction de l'âge et de l'état du bien avant le sinistre ;
- En cas de dommages corporels, l'indemnité sera fixée en fonction de l'étendue du préjudice subi et dans les limites de la garantie précisées au point 8.3 ci-dessous.

Dans l'assurance contenu, l'indemnisation se fera sur base de la valeur à neuf. Concrètement, l'indemnité correspondra au prix d'un bien identique ou similaire et de même qualité s'il devait être acheté aujourd'hui. Cependant, si en fonction de l'âge et de l'utilisation du bien, Flora estime que la dépréciation est supérieure à 30%, nous déduisons uniquement la part de vétusté excédant 30 %. À titre d'exemple, si la dépréciation d'un canapé est évaluée à 40 %, nous déduisons 10 % (40 % - 30 %) du montant de la valeur à neuf de celui-ci.

### 8.2.2. Cas particuliers

- Pour les appareils et installations électriques et électroniques, s'ils ne sont pas réparables, l'indemnisation se fera en valeur à neuf et aucune vétusté ne sera déduite. Concrètement, l'indemnité correspondra au prix d'un bien identique ou similaire et de même qualité s'il devait être acheté aujourd'hui. Si par contre l'appareil est réparable, l'indemnité se fera sur base du montant de la facture des réparations plafonné à la valeur à neuf.
- En cas de dommage à une partie du bien assuré et non à sa totalité, Flora interviendra uniquement pour le coût de la réparation de la partie endommagée.
- En cas de catastrophe naturelle, si la dépréciation calculée est supérieure à 30 %, celle-ci sera entièrement déduite de l'indemnité.
- En ce qui concerne les éventuels dommages aux plantations, Flora calculera l'indemnité sur base du remplacement de celles-ci par des jeunes plants de même nature.

- En cas de sinistre entraînant un préjudice esthétique, Flora n'interviendra pas pour la moins-value dont les biens assurés non sinistrés pourraient être affectés. À titre d'exemple, nous ne remplacerons pas l'ensemble du salon si seul le canapé une place est endommagé.
- Dans le cadre de la couverture BOB, en cas de dommages à un véhicule, Flora se réserve le droit de faire appel à un expert pour évaluer le montant de l'indemnité. C'est également lui qui statuera si le véhicule sinistré est en perte totale lorsque :
  - le véhicule ne peut être réparé ;
  - les coûts de réparation (TVA non récupérable incluse) sont supérieurs ou égaux à la valeur réelle du véhicule au jour du sinistre (TVA non récupérable incluse) moins la valeur de l'épave.
 Si le véhicule est déclaré en perte totale, l'indemnisation se fera sur base de la valeur réelle du véhicule au jour du sinistre. Si par contre, le véhicule est réparable, Flora indemniserà sur base du rapport de l'expert ou, à défaut, sur base des justificatifs.

## 8.3. Les plafonds maximum d'intervention

### 8.3.1. Les garanties de base

- Pour les dégâts accidentels causés à l'habitation et leurs répercussions éventuelles aux habitations voisines :
  - un plafond maximum est fixé à 26.550.000,00 € pour les dommages corporels sans franchise ;
  - un plafond maximum est fixé à 5.310.000,00 € pour les dommages matériels.
- Ces deux plafonds d'intervention évoluent en fonction de l'indice des prix à la consommation et l'indice de référence ayant servi à leur calcul est l'indice de février 2020 à savoir 256.24 (base 1981 = 100). Pour plus d'informations sur le sujet, nous te renvoyons à la question 'Comment fonctionne l'indexation de l'assurance ?'.
- Pour les dégâts au contenu de l'ensemble de la colocation : un plafond maximum par sinistre est fixé à :
  - 25.000,00 € pour un appartement ;
  - 35.000,00 € pour une maison 2 ou 3 façades ;
  - 50.000,00 € pour une maison 4 façades.
- Par objet ou par collection (ensemble d'objets) : un plafond maximum par sinistre est fixé à 8.550,00 €.

### 8.3.2. La garantie optionnelle « Vol et vandalisme »

En fonction des objets qui ont été volés ou vandalisés, Flora applique les limites d'intervention suivantes par sinistre :

- bijoux : maximum 2.200,00 € ;
- montres : maximum 1.200,00 € ;
- valeurs (cash, cartes de banque, titres, pierres et métaux précieux non montés, chèques) : maximum 600,00 € ;
- vol avec violence sur la personne ou dans son véhicule : maximum 4.400,00 € ;

- contenu déplacé partiellement et temporairement : maximum 4.400,00 € ;
- vol dans les caves ou garages fermés lorsque le bien loué est une partie d'un immeuble : maximum 1.200,00 € ;
- vol avec effraction dans des constructions attenantes ou non-attenantes fermées et sans accès direct au bâtiment loué : maximum 1.200,00 € ;
- remplacement des télécommandes et recodage digital : maximum 500,00 € ;
- par objet ou par collection (ensemble d'objets) : maximum 8.550,00 €.

Enfin, un plafond maximum par sinistre est fixé à :

- 25.000,00 € pour un appartement ;
- 35.000,00 € pour une maison 2 ou 3 façades ;
- 50.000,00 € pour une maison 4 façades.

### 8.3.3. La garantie optionnelle « Dommages entre colocataires »

#### 8.3.3.1. Responsabilité entre colocataires

Pour les dégâts accidentels causés par un colocataire à un autre colocataire, Flora applique les limites d'intervention suivantes :

- 30.000,00 € pour les dommages corporels sans franchise ;
- 5.000,00 € pour les dommages matériels.

Ces deux plafonds d'intervention évoluent en fonction de l'indice des prix à la consommation et l'indice de référence ayant servi à leur calcul est l'indice de février 2020 à savoir 256.24 (base 1981 = 100). Pour plus d'informations sur le sujet, nous te renvoyons à la question 'Comment fonctionne l'indexation de l'assurance ?'.

#### 8.3.3.2. Aide à la gestion de conflits

Les frais de l'assistance fournie en cas de conflit au sein de la colocation sont plafonnés à un montant maximum de 1.500,00 €.

Ce montant évolue en fonction de l'indice des prix à la consommation et l'indice de référence ayant servi à leur calcul est l'indice de février 2020 à savoir 256.24 (base 1981 = 100). Pour plus d'informations sur le sujet, nous te renvoyons à la question 'Comment fonctionne l'indexation de l'assurance ?'.

## 8.4. Qui fixe le montant ?

Flora fixe le montant à payer en cas de sinistre avec l'ensemble des parties concernées. Si nous n'arrivons pas à un accord, les colocataires à indemniser peuvent choisir librement un expert qui fixera les dommages en concertation avec nous.

Si nous n'arrivons toujours pas à un accord, l'expert Flora et l'expert choisi librement désigneront un troisième expert. La décision définitive au niveau du montant de l'indemnité sera votée à la majorité des voix et l'indemnisation se fera sur cette base.

Les frais et honoraires de l'expert choisi librement et du troisième expert seront avancés par Flora. Ces frais et honoraires resteront toutefois à charge de celui dont l'évaluation des dommages n'aura finalement pas été retenue.

## 8.5. Les taxes et cotisations

Le montant payé en cas de sinistre comprend les taxes et les cotisations pour autant que la preuve du paiement de celles-ci puisse être apportée et qu'aucune déduction ou récupération fiscale ne soit possible.

Les charges fiscales portant sur l'indemnité sont à charge du bénéficiaire.

# 9. Dans quel délai tes colocataires ou toi serez-vous indemnisé(e)s ?

## 9.1. Règle générale

Flora s'engage à tout mettre en oeuvre pour payer le montant dû au preneur d'assurance dans la semaine qui suit l'envoi des frais justificatifs ou, à tout le moins, dans les 30 jours qui suivent la clôture de l'expertise ou la fixation des dommages. Cependant, si pour des raisons indépendantes de sa volonté, ce délai de 30 jours ne devait pas être respecté, Flora en informera le preneur d'assurance.

La clôture de l'expertise ou la fixation du montant du dommage doit intervenir dans les 90 jours qui suivent la date à laquelle le preneur nous aura informés de la désignation de l'expert.

La partie de l'indemnité qui n'est pas versée dans ces délais sera augmentée du double du taux de l'intérêt légal pour chaque jour de dépassement de ce délai, à moins que Flora ne prouve que le retard ne soit pas de sa responsabilité.

## 9.2. Cas particuliers

- Si les colocataires n'ont pas exécuté toutes les obligations prévues dans le contrat d'assurance, les délais ne commenceront à courir que le jour où les personnes concernées se seront mises en ordre.
- En cas de vol ou de suspicion de fraude, Flora peut demander une copie du dossier d'enquête et dispose de 30 jours pour en informer le preneur d'assurance. Une fois les conclusions du dossier d'enquête reçues et la fixation des dommages établie, Flora disposera de 30 jours pour verser l'indemnisation, pour autant qu'aucun des colocataires ou des bénéficiaires ne soit poursuivi pénalement.
- Si le sinistre est dû à une « catastrophe naturelle », les délais sont allongés sur décision du Ministre des Affaires Économiques.

# 10. Quelles sont les obligations des colocataires ?

## 10.1. À la conclusion du contrat

Le preneur d'assurance doit nous fournir des informations exactes sur la situation de la colocation (type d'habitation, adresse, montant du loyer, nombre de chambres, noms et prénoms de l'ensemble des colocataires).

## 10.2. En cours de contrat

Le preneur d'assurance doit :

- payer la prime ;
- déclarer toute modification de la situation de la colocation, y compris les changements de colocataires, dans l'app Flora.

Tous les colocataires doivent :

- entretenir les installations de chauffage ou d'eau du bâtiment ainsi que la citerne de mazout.

## 10.3. En cas de sinistre

Le preneur d'assurance doit déclarer le sinistre en se rendant dans l'app mobile Flora, les points mentionnés ci-dessous lui seront demandés :

- déclarer tout sinistre dans les 30 jours après sa date de survenance et renseigner le lieu, la date et les causes du sinistre ;
- en cas de sinistre « Vol et vandalisme », déclarer les faits à la police dans les 24 heures en donnant le détail des objets volés et effectuer toutes les démarches de sécurité nécessaires : bloquer les cartes, faire opposition, contacter les organismes concernés ;
- en cas de sinistre « Dommages entre colocataires » impliquant un colocataire en tant que BOB, un dépôt de plainte doit être déposé à la police sauf lorsqu'une partie adverse est impliquée et qu'un constat amiable d'accident est rédigé ;
- communiquer des données exactes et un relevé détaillé et chiffré des dégâts ;
- transmettre tout document, toute pièce ou tout renseignement susceptible d'aider dans le cadre du sinistre dans les 48 heures de leur réception ;
- avertir si d'autre(s) assurance(s) souscrite(s) par un des colocataires peut(peuvent) intervenir pour le sinistre survenu.

En cas de sinistre « Dommages entre colocataires », c'est également le preneur qui doit déclarer le sinistre via l'app Flora. Lorsque ce dernier, présumé responsable des dommages, refuse de déclarer le sinistre, le colocataire ayant subi les dommages doit nous adresser sa demande par e-mail à l'adresse [claims@flora.insure](mailto:claims@flora.insure).

Tous les colocataires doivent :

- prendre toute mesure adaptée pour prévenir et atténuer les conséquences du sinistre ;
- tenir à notre disposition les biens endommagés. S'il s'agit d'un animal mort, conserver sa dépouille pendant 48 heures après l'annonce de son décès. Une autopsie pourrait être demandée ;
- s'abstenir d'apporter des modifications qui rendraient impossible ou plus difficile la détermination des causes du sinistre ou l'estimation des dégâts ;
- prendre contact avec nous avant d'engager des mesures susceptibles d'entraîner des frais ;
- ne pas poser d'acte limitant notre droit légal à récupérer d'un tiers responsable les indemnités versées ;
- s'abstenir de toute reconnaissance de responsabilité, de tout paiement ou promesse d'indemnité à quelqu'un, apporter les premiers secours matériels ou médicaux ou simplement expliquer les faits ne constituent pas une reconnaissance de responsabilité ;
- comparaître aux audiences et accomplir les actes de procédures que nous pourrions demander si nécessaire ;
- conserver les biens assurés même s'ils sont endommagés, afin de nous permettre de déterminer le montant de l'indemnisation. Flora se réserve également le droit de reprendre les biens sinistrés pour lesquels une indemnité aura été versée ;
- prendre contact avec nous dans les 45 jours si des biens volés ont été retrouvés. Si cela arrive alors que l'indemnisation n'a pas encore été versée par Flora, le bien retrouvé devra être récupéré et Flora prendra uniquement en charge les éventuels frais de réparation. Si Flora est déjà intervenue, un choix pourra être fait entre nous restituer les biens retrouvés et conserver l'indemnité reçue et, conserver ces biens et nous rembourser cette indemnité déduction faite des éventuels frais de réparation.

# 11. Que se passe-t-il si toi ou un de tes colocataires ne respectez pas vos obligations ?

Selon le type d'obligation que les colocataires n'ont pas respectée et dans le respect de la loi, Flora peut ne pas intervenir ou réduire l'indemnité prévue d'un montant égal au coût des conséquences du non-respect de ces obligations. En cas d'intention frauduleuse, nous n'interviendrons pas et nous récupérerons les indemnités versées ainsi que les frais de gestion du dossier.

Le non-respect d'un délai, pour autant que les colocataires aient répondu aussi rapidement que possible, n'est pas considéré comme un manquement.

# 12. Flora peut-elle exercer un recours ? Contre qui ?

## 12.1. Recours contre des tiers

Flora se substitue aux colocataires et à leurs droits (subrogation) pour récupérer auprès des personnes responsables du sinistre l'intégralité ou une partie de l'indemnité qu'elle aurait payée ou avancée. Il est donc important de ne pas renoncer au recours sans notre autorisation, et ce de quelque manière que ce soit.

Cependant, Flora n'exercera jamais de recours contre :

- l'ensemble des membres de la colocation, les invités ou le personnel de maison de celle-ci ;
- les descendants, les ascendants, les conjoints et les alliés (frères et soeurs) en ligne directe avec les colocataires ;
- le propriétaire de l'habitation de colocation si une clause d'abandon de recours est prévue à son profit dans le contrat de bail.

Flora retrouvera toutefois le droit d'agir en remboursement contre les personnes précitées si elles ont fait preuve de malveillance ou si leur responsabilité est garantie par un contrat d'assurance.

## 12.2. Recours contre les personnes assurées par le contrat

Vu que l'assurance responsabilité locative est obligatoire, il peut arriver que la loi oblige Flora à indemniser la victime alors même que le contrat d'assurance précise que l'ensemble des membres de la colocation sont en principe privés de la couverture d'assurance. Si tel est le cas, Flora se réserve un droit de recours (action récursoire) contre le preneur d'assurance et, s'il y a lieu, contre une autre personne assurée par le contrat (voir point 2).

## **13. Quelle est la durée du contrat d'assurance ?**

Le contrat d'assurance colocataire Flora est conclu pour une durée d'un an.

Chaque année, ce contrat est reconduit automatiquement à sa date d'anniversaire (cette information est reprise sous le terme 'échéance principale annuelle' dans les conditions particulières) pour des périodes successives d'un an, à moins qu'il ne soit résilié par une des parties dans les formes et délais expliqués aux points 16.5.1 et 16.6.1.

En cas de fin de contrat, le contrat d'assurance prendra toujours fin à minuit.

# 14. Quelles sont les informations à connaître sur la prime d'assurance ?

## 14.1. Prime

La prime est la somme d'argent incluant des taxes et cotisations que le preneur d'assurance doit payer pour bénéficier des garanties prévues dans le contrat d'assurance. Dans le cadre d'une colocation, Flora réclamera un montant unique pour l'ensemble de la colocation et il revient au preneur d'assurance de le régler.

Il s'agit d'une prime annuelle mais dans le cadre de Flora, elle sera prélevée automatiquement et de façon anticipative chaque mois sur le moyen de paiement que le preneur d'assurance aura mentionné lors de la souscription du contrat.

## 14.2. Adaptation des tarifs

Si Flora décide de modifier son tarif, elle doit toujours en avertir le preneur d'assurance. Le nouveau tarif sera d'application à la prochaine date d'anniversaire du contrat.

En cas de désaccord avec ce nouveau tarif, le preneur a le droit de résilier le contrat d'assurance dans les 3 mois qui suivent l'annonce. Dès que Flora aura reçu la volonté de résilier le contrat, la résiliation sera prise en compte et le contrat sera résilié au plus tôt à la date de l'adaptation du tarif.

## 14.3. Non-paiement des primes

Lorsque le preneur d'assurance ne paie pas la prime, c'est-à-dire que nous ne parvenons pas à prélever le montant mensuel de la prime sur le moyen de paiement renseigné lors de la souscription, un système de rappels est mis en place. Les rappels s'effectuent par des notifications dans l'application mobile et par l'envoi d'e-mails vers le preneur d'assurance. Dans ces différents échanges, nous expliquerons les conséquences du non-paiement et communiquerons le délai dont il dispose pour régulariser sa situation. Si, à la fin de ce processus de rappels, la prime n'est toujours pas payée, Flora procédera à la suspension des garanties puis, si nécessaire, à la résiliation du contrat d'assurance via un recommandé avec pour conséquence, qu'aucun des colocataires ne sera plus couvert.

Pour chaque recommandé que Flora enverra en cas de non-paiement de la prime, un forfait de 10,00 € sera réclamé.

Si Flora est contrainte de confier la récupération d'une créance à un tiers, une indemnité équivalente à 10 % du montant dû avec un minimum de 10,00 € et un maximum de 100,00 € sera réclamée.

## 14.4. Modification du moyen de paiement

Le preneur d'assurance peut modifier le moyen de paiement préalablement choisi dans l'app Flora. Toutes les informations et procédures pour acter le changement ainsi que les autres moyens de paiement disponibles y seront présentés.

# 15. Comment fonctionne l'indexation de l'assurance ?

Les capitaux assurés, le montant minimum et les plafonds maximum d'intervention sont automatiquement soumis au principe d'indexation. Cela signifie que ces montants sont calculés un jour J sur base de la valeur de l'indice en vigueur à ce moment-là, et suivront l'évolution de cet indice dans le temps.

## 15.1. Indexation de la prime

Lors de la souscription du contrat d'assurance pour la colocation, les capitaux assurés sont établis sur la base de l'indice ABEX d'application à cette période et repris dans les conditions particulières. Cet indice est établi tous les six mois par l'Association Belge des Experts et nous renseigne sur l'évolution du coût de la construction.

À chaque anniversaire du contrat, les capitaux assurés seront réévalués en fonction du nouvel indice en vigueur. La prime du contrat sera adaptée en conséquence.

*Montant x Indice ABEX en vigueur au renouvellement du contrat*

---

*Indice ABEX en vigueur à la souscription du contrat*

## 15.2. Indexation en cas de sinistre

### 15.2.1. Le montant minimum d'intervention

Celui-ci s'élève à 250,00 € et évolue suivant l'indice des prix à la consommation. Cet indice est fixé tous les mois par le Ministre des Affaires économiques et reflète l'évolution des prix d'un certain nombre de services et de biens de consommation.

Dans le présent document, l'indice des prix à la consommation de référence est celui de février 2020 à savoir 256,24 (base 1981 = 100). En cas de sinistre, l'indice appliqué sera celui du mois qui précède la survenance du sinistre.

*Montant minimum d'intervention x Indice en vigueur le mois qui précède le sinistre*

---

256,24

## 15.2.2. Les plafonds maximum d'intervention

Sauf mention contraire dans ce document, les plafonds maximum d'intervention sont liés à l'indice ABEX.

Dans le présent document, l'indice de référence est l'indice ABEX 833 en vigueur pour la période du 01/01/2020 au 30/06/2020. En cas de sinistre, l'indice appliqué sera celui du jour de survenance du sinistre.

*Plafond maximum d'intervention x Indice en vigueur le jour du sinistre*

---

833

# 16. Comment modifier ou mettre fin au contrat d'assurance ?

## 16.1. Changement de preneur

Si après concertation avec l'ensemble des colocataires, la colocation est amenée à devoir renseigner un nouveau preneur d'assurance, le preneur actuel devra se rendre dans l'app mobile pour y sélectionner le colocataire qui, à l'avenir, assumera la totalité des droits et obligations pour l'ensemble de la colocation. Le colocataire désigné recevra alors une notification et devra accepter celle-ci. Tant que la validation du nouveau preneur d'assurance n'aura pas été actée par Flora, le preneur d'assurance renseigné dans les conditions particulières demeurera seul tenu du respect des obligations liées au contrat.

Une fois le changement acté par Flora, le nouveau preneur d'assurance devra renseigner un moyen de paiement pour payer la prime.

Avant de pouvoir accéder à la fonctionnalité « changement de preneur d'assurance », Flora se réserve le droit de procéder à une vérification du paiement des primes et si nécessaire, elle réclamera le paiement des impayés avant d'autoriser la demande de transfert.

Si pour une raison ou une autre, le preneur actuel était dans l'incapacité de procéder lui-même au changement (exemple : décès), un des colocataires peut nous contacter soit via l'app Flora, soit par e-mail à l'adresse [support@flora.insure](mailto:support@flora.insure). Nous le recontacterons pour gérer avec lui les démarches administratives.

## 16.2. Changement d'un des autres membres de la colocation

Si la composition de la colocation change, le preneur d'assurance doit nous en informer dans les meilleurs délais afin que Flora puisse procéder à l'adaptation du contrat d'assurance en tenant compte de la nouvelle situation de la colocation. Cette mise à jour peut directement et facilement être réalisée par le preneur d'assurance dans l'app Flora.

## 16.3. Changement d'adresse de la colocation

### 16.3.1. Déménagement en Belgique

En cas de déménagement de l'ensemble des colocataires vers une autre habitation de colocation située à une autre adresse en Belgique, le preneur d'assurance doit nous en informer dans les meilleurs délais afin que Flora puisse procéder à l'adaptation du contrat d'assurance en tenant compte de la nouvelle adresse de la colocation. Cette mise à jour peut directement et facilement être réalisée par le preneur d'assurance dans l'app Flora.

Dans ce cas, Flora assurera la responsabilité locative et le contenu de chacun des membres de la colocation aux deux adresses pendant maximum 90 jours à partir de la date renseignée dans l'app. Passé ce délai, les garanties ne couvriront plus que la nouvelle adresse.

### 16.3.2. Déménagement à l'étranger

En cas d'un déménagement à l'étranger de l'ensemble des membres de la colocation, le preneur d'assurance doit nous en informer via l'app mobile dans les meilleurs délais. L'assurance cessera à la date renseignée.

## 16.4. Dissolution de la colocation

En cas de dissolution de la colocation (exemples : la colocation devient une simple location, les colocataires deviennent locataires ou propriétaires...), le preneur d'assurance doit se rendre dans l'app et mettre fin au contrat d'assurance. En tout état de cause, l'assurance colocataire prendra fin de plein droit à la date de la dissolution de la colocation. Flora t'invite alors à te rendre sur son site [www.flora.insure](http://www.flora.insure) pour y consulter ses offres, un autre produit d'assurance pourrait convenir à ta nouvelle situation.

## 16.5. Résiliation du contrat à la demande du preneur

### 16.5.1. Résiliation à l'échéance ou à tout moment

Si la colocation souhaite résilier le contrat, le preneur d'assurance peut le faire dans les hypothèses suivantes :

- au plus tard 2 mois avant la date d'échéance annuelle, c'est-à-dire la date d'anniversaire du contrat afin que la résiliation prenne effet à cette date ;
- à tout moment dès qu'une période de couverture d'un an s'est écoulée. Dans ce cas, la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de 2 mois à compter du lendemain de la signature électronique du document qui figure dans l'app Flora ou du dépôt de ce document signé à la poste si le preneur nous l'envoie par recommandé.

Concrètement, pour nous communiquer la décision de la colocation de résilier le contrat, le preneur doit se rendre dans l'app Flora et nous confirmer la résiliation. Cette étape est indispensable. Cela peut se faire de deux manières :

- via itsme qui permet d'ajouter une signature électronique valide au document de résiliation ;
- via envoi recommandé si le preneur n'a pas itsme. Dans ce cas, il doit imprimer le document et nous le renvoyer signé par envoi recommandé à l'adresse suivante : Flora, voie Gisèle Halimi 10 à 4000 Liège

## 16.5.2. Cas particuliers

Si la colocation souhaite résilier le contrat, le preneur d'assurance peut le faire via l'app Flora :

- après un sinistre, au plus tard dans le mois du paiement de l'indemnité ou du refus d'intervention par Flora. Dans ce cas, la résiliation prendra effet à l'expiration d'un délai de 3 mois à compter du lendemain de ta demande ;
- en cas d'adaptation tarifaire, conformément au point 14.2 ;
- si le délai entre la date de souscription du contrat d'assurance et la date de prise d'effet de celui-ci (date à laquelle la colocation veut commencer à être couverte) est supérieur à un an. Attention : le preneur d'assurance doit alors nous annoncer le souhait de résilier le contrat au plus tard 3 mois avant sa date de prise d'effet pour que ce dernier ne soit jamais actif ;
- si nous résilions une des garanties de celui-ci. Dans ce cas, la résiliation prendra effet à l'expiration d'un délai d'un mois à compter du lendemain du jour où le preneur d'assurance a adressé la demande.
- si le preneur est dans les 14 premiers jours qui suivent la souscription du contrat. Dans ce cas précis, le contrat sera résilié à sa date de prise d'effet et la colocation sera remboursé des éventuelles primes déjà payées.

Dans tous les cas repris ci-dessus, le preneur d'assurance doit nous informer de l'intention de la colocation de résilier le contrat selon les modalités prévues au point 16.5.1 à savoir via un document signé électroniquement via itsme ou envoyé signé par recommandé.

## 16.6. Résiliation du contrat par Flora

### 16.6.1. Règle générale

Flora peut résilier le contrat à la date d'échéance annuelle, c'est-à-dire à la date d'anniversaire de celui-ci, pour autant que le preneur d'assurance en soit averti au plus tard 3 mois avant cette date. Cette résiliation doit être actée par l'envoi d'un recommandé.

### 16.6.2. Cas particuliers

Flora peut résilier le contrat au moyen d'un recommandé adressé au preneur d'assurance :

- après un sinistre. Dans ce cas, Flora doit avertir le preneur d'assurance au plus tard dans le mois du paiement de l'indemnité ou du refus d'intervention. La résiliation prendra effet à l'expiration d'un délai de 3 mois à compter du lendemain de sa notification ;
- en cas de non-paiement de la prime, selon les modalités prévues au point 14.3 ;
- en cas d'omissions ou d'inexactitudes non intentionnelles dans la déclaration du risque si nous pouvons prouver qu'avec ces informations nous n'aurions pas assuré le risque. Dans ce cas, Flora peut résilier le contrat d'assurance dans le délai de 1 mois à compter du jour où elle a eu connaissance de l'omission ou de l'inexactitude. Nous pouvons également résilier le contrat dans le délai de 15 jours si le preneur d'assurance n'est pas d'accord sur la proposition de modification ou s'il ne réagit pas à celle-ci dans le mois.

# 17. En tant que colocataire, que dois-tu encore savoir ?

## 17.1. Textes légaux et tribunaux compétents

Le droit belge est applicable au contrat d'assurance.

Tout litige relatif à la formation, à la validité, à l'exécution, à l'interprétation ou à la résiliation du présent contrat d'assurance est de la compétence exclusive des Cours et Tribunaux belges.

## 17.2. Autorités de contrôle

- FSMA : L'Autorité des Services et Marchés Financiers,  
Rue du Congrès 12-14 - 1000 BRUXELLES, Tél. + 32 2 220 54 10 - Fax +32 2 220 52 75 / [www.fsma.be](http://www.fsma.be)
- BNB : Banque Nationale de Belgique  
Boulevard de Berlaimont 14 - 1000 BRUXELLES, Tél. 02 221 21 11 - Fax 02 221 31 00 / [www.nbb.be](http://www.nbb.be)

## 17.3. Gestion des plaintes

Toute plainte relative au contrat d'assurance ou à la gestion d'un sinistre peut être adressée à :

- Flora, marque d'Ethias SA,  
voie Gisèle Halimi 10 - 4000 LIÈGE,  
[complaint@flora.insure](mailto:complaint@flora.insure)
- Service Ombudsman des Assurances,  
Square de Meeûs 35 - 1000 BRUXELLES,  
[www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be) / [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)
- Online Dispute Resolution de la Commission européenne, <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

L'introduction d'une plainte ne porte pas préjudice à la possibilité d'intenter une action en justice.

## 17.4. Modes de communication et langues

### 17.4.1. Modes de communication

Flora communiquera avec toi à travers différents canaux :

- via l'app (chat, notifications...);
- par e-mail;
- par recommandé.

## **17.4.2. Langues de communication**

Toutes nos communications se feront en français, néerlandais ou anglais selon le choix du preneur d'assurance. Tous nos documents (conditions particulières, conditions générales...) seront également disponibles dans ces trois langues.

