

Lorsqu'un sinistre survient dans votre logement, dans une partie commune ou au domicile d'un voisin absent ou peu coopératif, prévenez au plus vite Vivest au **09 77 42 57 57**.

Si le sinistre est en cours et que celui-ci relève d'une urgence, le service SOFRATEL est à votre disposition 24h/24 au **0 825 826 819**.

LE TEMPS DES DÉMARCHES

Vous avez l'obligation de déclarer le plus vite possible le sinistre à votre assureur, afin qu'il évalue rapidement et avec précision l'indemnisation à laquelle vous avez droit. Pour ce faire, transmettez-lui les éléments suivants :

- Des photos des dégâts occasionnés (en cas d'inondation ou d'incendie).
- Des photos des objets volés, des portes ou fenêtres endommagées et le récépissé de dépôt de plainte de la Police ou la Gendarmerie (en cas de vol ou cambriolage).
- Une liste complète des objets qui ont été endommagés ou volés (préparer les factures).

› En cas de dégât des eaux ou d'incendie

- 1 | Prévenez Vivest.
- 2 | Envoyez votre déclaration de sinistre impérativement dans les 5 jours ouvrés à votre assureur.

› En cas de vol ou de vandalisme

Le délai est uniquement de 24 heures pour déclarer le sinistre au commissariat ou poste de police le plus proche de votre domicile. L'attestation ainsi obtenue est indispensable pour contacter votre assurance habitation. Elle doit être envoyée dans un délai de 48 heures ou 2 jours ouvrés, accompagnée d'une liste précise des biens dérobés et de la déclaration de sinistre.

› Pour les catastrophes naturelles, ce délai est porté à 10 jours. Il convient de respecter ces instructions scrupuleusement, sans quoi l'assurance sera en droit de refuser l'indemnisation.

J'ai envoyé toutes les pièces à l'assureur, quelle est la suite donnée ?

Si vous avez envoyé toutes les informations nécessaires à votre assureur, un expert peut alors être mandaté.

Ce dernier vous rend visite pour évaluer les dégâts. C'est sur la base de son rapport que votre assureur calcule vos indemnités.

À réception des conclusions du rapport de l'expert, votre assureur vous verse des indemnités pour vos dommages (mobilier, papier-peint, peinture, petits dommages mobiliers...).

Les dommages immobiliers importants sont pris en charge par le propriétaire ou l'assureur de l'immeuble.



Pour plus d'informations sur les risques couverts par votre contrat d'assurance multirisque habitation, les modes et les délais d'indemnisation en cas de sinistre dans votre logement, référez-vous aux clauses stipulées dans votre contrat ou contactez votre assureur.

