

Guide sur les réclamations d'assurance habitation pour copropriétaires

Pour vous aider à rassembler les morceaux

LE PROCESSUS DE RÉCLAMATION

Nous sommes là pour vous aider à vous relever à la suite d'un sinistre et à éviter les perturbations de votre vie quotidienne en vous soutenant à toutes les étapes du processus en cas d'incident touchant votre habitation ou vos biens.

Soumettre une réclamation d'assurance pour une unité de copropriété peut être une tâche complexe, puisque plusieurs parties sont concernées :

- Vous
- L'association des copropriétaires
- Les propriétaires des autres unités pouvant avoir été touchées
- Les gestionnaires immobiliers

Chaque partie peut avoir souscrit sa propre police assortie de garanties différentes, possiblement auprès d'un assureur différent. Ce guide vous donne un aperçu général de ce à quoi vous pouvez vous attendre. Comme chaque réclamation d'assurance d'une unité de copropriété est unique, votre représentant des réclamations (« votre représentant ») vous guidera et vous soutiendra dans le processus de règlement de votre réclamation.

Ce guide vous présente un aperçu de ce à quoi vous devez vous attendre lors du traitement de votre réclamation. Ces étapes peuvent varier selon les circonstances et les garanties prévues par votre police.



Service de l'indemnisation
1-844-929-2637
communiquezavecnous@wawanesa.com

Bureau de l'ombudsman
1-844-241-0229
ombudsman@wawanesa.com

Les premières étapes

Lorsque vous déclarez un incident, que l'on désigne également comme un « sinistre », notre principale priorité est de vous aider à vous relever et à éviter les perturbations de votre vie quotidienne. Tout d'abord, votre représentant devra savoir si :

- votre unité est touchée et si le sinistre origine de celle-ci;
- d'autres unités ou des biens communs ont été touchés;
- les biens sinistrés faisaient partie de la construction d'origine de l'unité (voir Aménagements d'origine sous « Termes à connaître »);
- le gestionnaire de votre immeuble en copropriété est au fait de l'incident et a soumis une réclamation d'assurance en vertu de la police de l'association des copropriétaires.

Dans la plupart des cas, des copies des règlements administratifs de votre copropriété et de la page de déclaration de la police d'assurance de l'association des copropriétaires sont également exigées. Il est important que nous examinions chaque police d'assurance pouvant couvrir l'incident déclaré.

La police

Votre police d'assurance habitation pour copropriétaire couvre les dommages causés aux améliorations apportées à votre unité et à vos biens personnels, ainsi que les frais de subsistance supplémentaires que vous pourriez déboursier et les pertes de revenu de location que vous pourriez subir. Selon le lieu où est survenu le sinistre, vous pourriez avoir droit à des garanties supplémentaires. Votre représentant peut vous conseiller au sujet des restrictions ou exceptions qui s'appliquent.

Les garanties suivantes revêtent une importance particulière pour le traitement de votre réclamation. Veuillez vous reporter à votre police pour obtenir des détails précis et vous adresser à votre représentant si vous avez des questions.

- Garantie visant la franchise d'un immeuble en copropriété
- Améliorations faites à l'unité
- Répartition après sinistre touchant un immeuble en copropriété
- Garanties supplémentaires

Termes à connaître

Les termes suivants sont souvent utilisés dans les polices et les réclamations d'assurance de copropriétés.

PARTIES COMMUNES

Les biens et/ou l'espace partagés par tous les membres de l'association des copropriétaires, comme l'entrée, les ascenseurs, les corridors communs et l'extérieur du bâtiment. Les lois provinciales exigent que l'association souscrive une assurance sur les parties communes, les actifs communs et les bâtiments figurant sur le plan d'origine pouvant inclure les accessoires fixes construits ou installés lors des aménagements d'origine.

AMÉNAGEMENTS D'ORIGINE

Les accessoires fixes qui ont été installés lorsque l'immeuble en copropriété a été construit sont considérés comme faisant partie des aménagements d'origine, comme les revêtements muraux et les revêtements de sol, la plomberie et les systèmes électriques.

AMÉLIORATIONS APPORTÉES PAR LE PROPRIÉTAIRE DE L'UNITÉ DE COPROPRIÉTÉ

Les améliorations que vous avez apportées ou acquises à vos frais, sous réserve des restrictions et conditions de la police. À titre d'exemple, si vous ou le propriétaire précédent avez remplacé le revêtement de sol ou les armoires de cuisine depuis la construction du bâtiment, la différence de valeur sera considérée comme une amélioration.

FRANCHISES

La police d'assurance souscrite par l'association des copropriétaires sera assortie d'une franchise s'y appliquant. Les dégâts d'eau font souvent l'objet d'une franchise distincte. Si les règlements administratifs et les lois provinciales applicables le permettent, votre association

DITES-NOUS COMMENT COMMUNIQUER AVEC VOUS

La communication est essentielle pour que nous puissions faire notre travail pour vous, alors dites-nous quelle est la meilleure façon de vous joindre : par courriel, par téléphone ou encore par télécopieur. Veuillez communiquer avec votre représentant en cas de changement de coordonnées.



Wawanesa
Assurance

Service de l'indemnisation
1-844-929-2637
communiquerezavecnous@wawanesa.com

Bureau de l'ombudsman
1-844-241-0229
ombudsman@wawanesa.com

des copropriétaires peut exiger une portion de sa franchise auprès des propriétaires d'unités. Vous pouvez devoir payer une portion de la franchise dans des situations où vous n'avez pas fait preuve de négligence et n'êtes pas juridiquement responsable des dommages.

FAQ

Une conduite s'est rompue dans mon unité et a causé des dégâts d'eau à l'unité située sous la mienne. Qui doit payer pour les dommages?

S'il s'agit d'un sinistre assuré, les dommages causés à vos biens personnels ou aux améliorations que vous avez apportées seront couverts par votre police. Selon le lieu où le sinistre est survenu, les dommages causés aux aménagements d'origine de votre unité pourraient être couverts. Les dommages causés à l'unité située sous la vôtre devraient être couverts par la police d'assurance de l'association des copropriétaires. Les dommages causés au contenu et aux améliorations de l'unité située sous la vôtre ainsi que les frais de subsistance supplémentaires sont habituellement couverts par la police du propriétaire de l'unité. Dans certaines circonstances, vous pourriez devoir payer une portion de la franchise de l'association des copropriétaires qui est couverte par votre police.

Le tuyau de ma machine à laver s'est détaché. Aucun dommage n'a été causé à mon unité, mais l'unité située sous la mienne a subi des dommages. L'association des copropriétaires veut que je prenne les réparations en charge. Ai-je l'obligation de le faire?

Non. Selon votre police, vous n'êtes pas tenu de prendre en charge les réparations de l'unité d'un autre propriétaire; celui-ci doit communiquer avec son propre assureur. Si l'association des copropriétaires prend les réparations en charge et vous réclame le montant de sa franchise d'assurance, nous allons verser un montant évalué pouvant atteindre la limite indiquée dans votre déclaration, à condition que les règlements administratifs de la copropriété l'exigent.

J'ai accidentellement laissé l'eau couler et la baignoire a débordé, causant un dégât d'eau à l'unité située sous la mienne. Qu'est-ce que ma police couvre?

Dans ce cas, vous seriez vraisemblablement tenu juridiquement responsable des dommages.

- Votre police peut inclure une garantie pour le contenu de votre unité, les améliorations apportées à l'unité et les frais de subsistance supplémentaires, au besoin.
- Elle peut également couvrir une portion de la franchise de l'association des copropriétaires si vous êtes tenu de la payer, jusqu'à concurrence de la limite indiquée dans votre page de déclaration. Comme vous êtes membre de l'association des copropriétaires, l'association ne peut exiger qu'un montant correspondant à la franchise, si les règlements administratifs de l'association des copropriétaires le permettent.
- Aux termes de votre garantie de responsabilité légale, nous pouvons couvrir le contenu, les améliorations apportées à l'unité et les frais de subsistance supplémentaires de l'unité située sous la vôtre. Les réclamations sont habituellement présentées par l'assureur, puisque nous n'entreprenons pas les réparations directement.

Normes de service à la clientèle

Votre représentant est à votre disposition pour vous aider et vous guider relativement à votre réclamation et aux garanties de votre police, alors n'hésitez pas à lui soumettre vos questions.

Nous souhaitons offrir un excellent service à la clientèle et du soutien à l'ensemble de nos titulaires de polices. Notre but est de vous répondre le plus rapidement possible, tout au long du processus de traitement de votre réclamation. Le volume des réclamations peut varier considérablement en fonction des perturbations météorologiques, ce qui peut avoir une incidence sur notre temps de réponse. Dans de tels cas, nous vous remercions de votre patience.

Le présent guide fournit des renseignements généraux; chaque réclamation sera traitée en fonction de faits et de garanties spécifiques. Veuillez consulter votre police et communiquer avec votre courtier ou votre représentant si vous avez des questions.

FRAIS DE SUBSISTANCE SUPPLÉMENTAIRES

Veillez parler avec votre représentant si vous devez vous reloger (à l'hôtel ou dans un logement à court terme), ou même faire garder vos animaux de compagnie durant les réparations de votre habitation.

Votre représentant peut vous aider à comprendre les frais pouvant vous être remboursés. N'oubliez pas de conserver vos reçus.

PERTE DE VALEUR LOCATIVE

Si vous louez un bien immobilier et que celui-ci subit des dommages, veuillez communiquer avec votre représentant. Dans certaines situations, il est possible que la totalité ou une partie du revenu de location perdu vous soit remboursée dans le cadre de votre réclamation. N'oubliez pas d'en informer votre représentant et de lui fournir une copie du bail du locataire ainsi qu'une confirmation du revenu de location.



Wawanesa
Assurance

Service de l'indemnisation
1-844-929-2637
communiquerezavecnous@wawanesa.com

Bureau de l'ombudsman
1-844-241-0229
ombudsman@wawanesa.com