

Guide sur les réclamations en cas de perte majeure

Pour vous aider à rassembler les morceaux

LE PROCESSUS DE RÉCLAMATION

Comme chaque situation est unique, votre représentant des réclamations (« votre représentant ») vous guidera et vous soutiendra dans le processus de règlement de votre réclamation. Notre priorité est de faire en sorte que votre vie revienne à la normale.

Les premières étapes

Les premières étapes portent avant tout sur vos besoins immédiats. Une fois que vous avez déclaré un incident, que l'on désigne également comme un « sinistre », nous pourrons vous apporter l'assistance suivante :

- ouvrir une nouvelle réclamation et vous assigner un représentant;
- vous expliquer les garanties de la police et le processus de réclamation;
- récupérer des articles sur les lieux de l'incident, comme des médicaments d'ordonnance ou des objets de valeur;
- travailler avec vous à trouver un autre logement pour votre famille et vos animaux de compagnie, puisque la remise en état ou la reconstruction de votre habitation peut prendre plusieurs mois;
- faire le nécessaire pour que vous puissiez recevoir un paiement anticipé afin de vous aider à couvrir vos dépenses liées au remplacement des vêtements et des effets personnels nécessaires.

N'oubliez pas de conserver tous les reçus relatifs à des frais de subsistance supplémentaires. S'il y a lieu, utilisez le formulaire de frais de subsistance supplémentaires inclus dans la présente trousse pour faire le suivi de vos dépenses.

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.



Wawanesa
Assurance

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

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

Que se passe-t-il ensuite?

Selon la gravité de l'incident, la remise en état peut être complexe. Le processus est en fonction de la possibilité de remettre l'habitation en état ou de la nécessité de la reconstruire entièrement. Votre représentant doit tenter de confirmer la cause du sinistre et peut faire appel aux services d'experts. Cette étape comporte généralement trois phases : 1) la mise en œuvre de mesures d'urgence pour protéger les personnes et les biens, 2) l'estimation des réparations et 3) la réparation des dommages ou la reconstruction.

1 Mesures d'urgence

La sûreté des lieux est notre priorité. Si votre habitation a été lourdement endommagée, nous allons protéger les lieux pour prévenir toute entrée non autorisée et prendre les mesures nécessaires pour l'enlèvement des débris. L'occupation d'une habitation partiellement détruite (un sinistre partiel) peut être risquée en raison des dommages structuraux ou des risques de contamination.

Une fois les questions de sûreté réglées, nous protégerons les parties non endommagées de votre habitation et de vos effets personnels, ce qui peut nécessiter que nous fassions appel à des professionnels ayant l'expertise requise pour prévenir d'autres sinistres. En tant que propriétaire, vous devez signer un formulaire d'autorisation des travaux. L'entrepreneur enlèvera le matériel endommagé et exécutera les étapes nécessaires afin de prévenir d'autres dommages.

2 Estimation des réparations

Ensuite, nous évaluerons les dommages causés à votre habitation ainsi que les pertes ou les dommages à vos biens personnels.

VOS BIENS

En général, l'estimation des réparations d'un bien comprend les étapes suivantes :

ÉVALUATION DES DOMMAGES

Votre représentant et/ou l'entrepreneur chargé de la remise en état évalue les dommages et détermine les réparations qui sont nécessaires. Les réparations peuvent inclure des modifications exigées en vertu de codes du bâtiment ou de règlements municipaux.

PRÉPARATION D'UN DEVIS SUR LA PORTÉE DES TRAVAUX

Votre représentant ou votre estimateur prépare un devis sur la portée des travaux décrivant en détail les réparations requises. La réparation ou le remplacement du bâtiment doit se faire au même emplacement, par un bâtiment de même taille et doit servir aux mêmes fins qu'avant le sinistre. Les réparations devraient être achevées dans un délai raisonnable suivant l'incident.

Il est important que vous lisiez le devis sur la portée des travaux pour vous assurer qu'il est complet, et pour confirmer que les matériaux de remplacement sont de qualité similaire à ceux qui étaient en place avant l'incident. Assurez-vous de faire part de toute préoccupation à votre représentant immédiatement afin qu'il puisse vous aider. La préparation du devis sur la portée des travaux peut nécessiter plus de temps si nous devons consulter des experts au sujet des réparations à effectuer.

OBTENTION DE SOUMISSIONS

Une fois le devis sur la portée des travaux accepté de part et d'autre, selon l'étendue des dommages, des soumissions peuvent être sollicitées auprès d'au moins deux entrepreneurs. Vous pouvez demander à l'entrepreneur de votre choix de présenter une soumission, ou nous pourrions vous recommander un entrepreneur qualifié de notre réseau de fournisseurs privilégiés. Votre représentant les comparera et approuvera généralement la soumission la plus basse.

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

AUTORISATION DES TRAVAUX

Une fois le contrat accordé, l'entrepreneur et votre représentant vous informeront de tous montants qu'il vous incombe de payer. Certaines garanties de votre police comportent des restrictions quant au montant total pouvant être versé. À titre d'exemple, votre police peut ne couvrir qu'une certaine partie des frais à déboursier afin que votre bien soit conforme au code du bâtiment.

Avant que l'entrepreneur puisse entreprendre les travaux, vous devrez signer un formulaire d'autorisation des travaux. Assurez-vous de bien lire ce document avant de le signer. Si vous avez choisi l'un de nos fournisseurs privilégiés pour vos rénovations, notre Garantie de service en cas de sinistre s'appliquera.

Si vous préférez un règlement en espèces, veuillez vous reporter à la section « Règlement en espèces » pour de plus amples détails. Votre représentant peut apporter des précisions sur les options de règlement en espèces ou de réparation, au besoin.

VOS BIENS PERSONNELS

L'état de vos biens personnels est également évalué à l'étape de l'estimation. Les articles sont classés dans les catégories suivantes :

- Les **articles non endommagés** peuvent être retirés des lieux et entreposés de manière sûre aux installations de l'entreprise chargée de la remise en état jusqu'à l'achèvement des réparations. Vous y aurez accès moyennant un préavis au gestionnaire de projet de l'entreprise chargée de la remise en état. Vous devrez peut-être manipuler certains articles particuliers vous-mêmes.
- Les **articles pouvant être remis en état** sont retirés des lieux pour être nettoyés ou réparés. Les appareils électroniques peuvent souvent être remis en état; ils seront analysés de manière détaillée par l'entreprise chargée de la remise en état. Si l'article a été exposé à une chaleur excessive ayant entraîné une déformation de son boîtier en plastique et de ses composantes internes, il sera considéré comme ne pouvant être remis en état.
- Les **articles ne pouvant être remis en état** sont inventoriés et nous en disposerons avec votre autorisation. Vous recevrez une copie de cette liste, que vous pouvez utiliser pour remplir le formulaire *Liste des biens*. Il est possible que nous fassions appel à une entreprise qui sera chargée de l'évaluation du contenu pour aider à inventorier les articles ne pouvant être remis en état. Il est possible que certains articles ayant une valeur sentimentale ne puissent être remis en état. Parlez-en à votre représentant ou à l'entrepreneur chargé de la remise en état sans tarder, car il est possible que ces articles puissent être remis en état partiellement.

3 Réparation ou reconstruction

Une fois la soumission approuvée, les réparations peuvent commencer. L'entrepreneur devrait vous donner un échéancier des travaux de réparation et une date d'achèvement approximative. Les retards sont parfois inévitables pour des raisons d'approvisionnement en matériaux ou de disponibilité des corps de métier, de changements apportés à la portée des travaux ou de problèmes touchant les permis de construction. L'entrepreneur devrait vous aviser en cas de changement au calendrier. Lorsque les réparations et le nettoyage final sont achevés, l'entrepreneur prendra les dispositions nécessaires pour que vos biens soient retournés dans votre habitation.

IMPORTANT

- Lorsque l'entrepreneur vous demande de l'information, veuillez lui répondre sans tarder. Le fait de prendre rapidement des décisions sur des questions comme les couleurs de peinture ou le revêtement de sol contribue au respect de l'échéancier des travaux de réparation.
- Vous devrez signer une *Appréciation des travaux achevés* une fois que vous serez satisfait des réparations réalisées. Veuillez informer votre représentant en cas de lacunes dans les travaux afin d'y remédier avant le versement des paiements finaux.
- La réglementation exige que nous vous fournissions un formulaire *Demande d'indemnité* vierge. Votre représentant vous informera des exigences spécifiques du formulaire *Demande d'indemnité*.



Wawanesa
Assurance

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

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

RÈGLEMENT EN ESPÈCES

Vous pouvez choisir un règlement en espèces ou la réparation de votre bien. Si vous choisissez de ne pas faire rénover votre bien, votre règlement sera établi en fonction de la valeur au jour du sinistre ou du dommage. La valeur au jour du sinistre est calculée en déduisant la dépréciation (état, valeur de revente, durée de vie normale et utilisation du bien) du coût de remplacement. Pour déterminer la valeur au jour du sinistre, votre représentant peut demander une évaluation de la valeur marchande et une estimation, selon le montant des dommages.

Vous pouvez faire faire l'estimation vous-même. La *Loi sur les assurances* prévoit un mécanisme de résolution des différends si les valeurs estimées ne sont pas les mêmes.

RÈGLEMENT ACCÉLÉRÉ

Vous pourriez être admissible à un règlement rapide si le sinistre que vous avez subi n'est pas complexe. Ces règlements sont offerts pour certaines réclamations et font l'objet de critères d'admissibilité. Adressez-vous à votre représentant pour obtenir de plus amples renseignements.

GARANTIE DE SERVICE EN CAS DE SINISTRE

À votre demande, nous pouvons recommander des ateliers de réparation ou des entrepreneurs de votre région avec qui nous avons eu de bonnes expériences. Nous ne recommandons que des entreprises en lesquelles nous avons une confiance absolue et qui vont vous offrir les réparations de qualité auxquelles vous avez droit. Vous êtes toujours en droit de choisir votre propre atelier de réparation ou entrepreneur en cas de sinistre.

Si vous décidez de faire appel aux services de réparation que nous recommandons pour votre réclamation, nous garantirons la qualité de ces réparations.

La police

VALEUR À NEUF GARANTIE

Demandez à votre représentant si vous avez cette garantie. Si c'est le cas, et que vous allez de l'avant avec la réparation ou le remplacement, nous prendrons en charge la totalité du coût de remplacement de votre habitation, quel que soit le montant de l'assurance que vous avez souscrite.

GARANTIE DE PROTECTION CONTRE L'INFLATION

Le montant de l'assurance de votre bien peut être majoré selon le taux d'inflation et déterminé au prorata du nombre de jours depuis l'entrée en vigueur de votre police. Si votre réclamation excède le montant de garantie de la police, votre représentant discutera de cette garantie avec vous.

MONTANT DE GARANTIE UNIQUE

Si votre police comprend cette garantie, vous pouvez combiner les montants de vos garanties bâtiment d'habitation, dépendances, biens personnels et frais de subsistance supplémentaires si le montant de l'une ou l'autre de ces garanties est épuisé. Si vous avez la Valeur à neuf garantie, ce montant de garantie unique sera établi en fonction des montants des garanties dépendances, biens personnels et frais de subsistance supplémentaires. Votre représentant vous informera des détails exacts de vos garanties.

FRAIS DE SUBSISTANCE SUPPLÉMENTAIRES

Si votre habitation ne peut être habitée en raison d'un sinistre couvert et que vous devez vous reloger durant les rénovations, nous assurons les frais de subsistance supplémentaires nécessaires pour permettre à votre famille de maintenir son niveau de vie habituel (notamment pour vous reloger ou faire garder vos animaux domestiques). Cette garantie se limite au délai raisonnable requis pour réparer votre bien.

PERTE DE VALEUR LOCATIVE

Si le sinistre couvert force vos locataires à se reloger, une indemnité sera versée pour le délai raisonnable requis pour remettre votre logement en état. Votre représentant exigera une copie du bail ainsi qu'une confirmation du revenu de location pour évaluer cet élément de votre réclamation.

ENLÈVEMENT DES DÉBRIS

Si votre habitation est déclarée perte totale et que sa valeur excède les garanties de la police, un montant additionnel correspondant à 5 % de la limite de construction vous sera offert pour couvrir les frais d'enlèvement des débris.

FRAIS DE SERVICE D'INCENDIE

Si des frais de service d'incendie vous sont facturés, nous les rembourserons à concurrence de 10 000 \$.

ARBRES ET PLANTES D'EXTÉRIEUR

Vous pouvez utiliser une partie de votre garantie pour bâtiment d'habitation ou contenu pouvant atteindre 5 % de celle-ci pour remplacer les arbres ou plantes d'extérieur. Ce montant se limite à 1 000 \$ par arbre, arbuste ou plante, incluant les frais d'enlèvement des débris. *Ne s'applique pas aux résidences saisonnières.*

PERTES DE BIJOUX

Votre représentant travaille avec des soumissions fondées sur une évaluation ou une description de l'article et le montant versé sera établi en fonction de la soumission la plus basse. Vous pouvez, si vous le souhaitez, remplacer l'article auprès d'un bijoutier de votre choix. Les bijoux que vous ne souhaitez pas remplacer peuvent être remboursés selon leur valeur au jour du sinistre (veuillez vous adresser à votre représentant si vous avez des questions).

ARTICLES QUE VOUS POURRIEZ DEVOIR MANIPULER

Les entreprises de remise en état peuvent refuser de transporter des armes à feu, des munitions ou des matières polluantes. Elles peuvent vous demander de manipuler directement les carnets de chèques, l'argent en espèces, les pièces d'identité, les bijoux, les œuvres d'art de valeur et d'autres objets de valeur.



Wawanesa
Assurance

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

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

APPAREILS ÉLECTRONIQUES

Si vos biens sinistrés comprennent des appareils électroniques tels que des téléviseurs et des ordinateurs, nous obtiendrons des soumissions pour des articles de remplacement identiques ou semblables au modèle et à la marque des articles endommagés. Si vous souhaitez obtenir un modèle de plus grande valeur, vous devrez payer la différence de coût.

BIENS IRREPLAÇABLES

Aux termes de votre police d'assurance, pour certains types de biens personnels, seule la valeur au jour du sinistre est assurée. Ces biens comprennent les articles qui ne peuvent être remplacés par des articles neufs en raison de leur nature intrinsèque, par exemple :

- antiquités, œuvres d'art, tableaux, statues;
- articles commémoratifs, souvenirs, pièces de collection;
- biens qui ne sont pas en bon état ou en état de fonctionnement;
- biens qui ne sont plus utilisés pour leur fonction initiale.

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 mieux possible, tout au long du processus de traitement de votre réclamation. Le volume des réclamations varie 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.

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.



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

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