

URGENCE SINISTRE !

Propriétaire paniqué !

Un feu ? Une inondation ? Une explosion ? Un arbre est tombé sur votre maison suite à une tempête ? Un refoulement d'égout ?

Voici les étapes à suivre, en bref :

- 1. Communiquez immédiatement avec les services d'urgence concernés : pompiers, policiers, mesures d'urgence de la ville.**
- 2. Appelez immédiatement vos assurances (courtier ou assureur) afin de déclarer la situation.**
- 3. Mettez en sécurité les petits animaux de votre maison. Protégez de votre mieux les biens qui restent.**

Vous devez prendre des mesures pour éviter que les dommages ne s'aggravent.

- 4. Dans les meilleurs délais, rencontrez l'expert en sinistre que votre compagnie d'assurance vous enverra. Cette personne doit analyser les causes du sinistre, évaluer avec vous les dommages, et déterminer l'indemnité à recevoir. Il se peut que l'expert vous envoie un évaluateur, lequel quantifiera l'ensemble de la réparation à faire.**
- 5. Quand viendra le moment de procéder, faites réparer ou remplacer vos biens.**

Mais voici quelques informations importantes pouvant vous aider...

INFORMATIONS IMPORTANTES

- 1. Il vous faut savoir que l'assureur désignera un expert en sinistre afin d'établir l'indemnité à donner à l'assuré. Cet expert travaille au service de l'assureur. Informez votre compagnie d'assurance que vous allez demander une évaluation des travaux par un expert-entrepreneur qui vous remettra une estimation des travaux à réaliser.**
- 2. Sous le coup de l'émotion, ne signez aucun engagement ni aucun document d'acceptation de règlement avec quiconque. Demandez quelques heures de réflexion tout au moins, et parlez avec des personnes non-impliquées dans la situation avant de prendre la décision.**
- 3. Ne faites aucune réparation importante avant d'avoir parlé avec votre assureur.**
- 4. Ne jetez rien des biens endommagés à moins que cela soit nocif ou dangereux pour la santé.**
- 5. Conservez par écrit les événements, les dates, les appels que vous avez faits, la teneur des propos, les appels reçus, le nom des personnes et leurs coordonnées. Notez dans un cahier toutes les informations qui touchent à la situation de sinistre. Il s'agit de constituer un dossier auquel vous pourrez référer en cas de litige ou d'hésitation de certaines personnes devant vous aider.**
- 6. Prenez des photos (et si possible des vidéos) des dommages et faites-les imprimer afin d'avoir dans un dossier un aspect visuel de la situation.**
- 7. Faites la liste des appareils endommagés avec numéros de série, modèle, prix payé, provenance, etc. Cet inventaire sera important dans le traitement de votre indemnité.**

- 8. Si, à votre avis, le dommage a été causé par un défaut ou vice caché dans votre propriété, appelez immédiatement votre agent immobilier afin qu'il vous aide à documenter un dossier de recours.**
- 9. Vous avez le droit de choisir votre entrepreneur, lequel devra alors collaborer avec l'expert en sinistre dans le règlement du dossier.**
- 10. Choisissez votre entrepreneur pour ses compétences. Il doit démontrer ses qualifications via ses permis et ses affiliations à des associations de service aux consommateurs. Prenez des informations à son sujet.**
- 11. C'est votre assureur qui doit dégager les argents nécessaires au démarrage des travaux et non vous. A moins que vous ayez demandé des suppléments afin de hausser la qualité des matériaux de remplacement versus**

les matériaux d'origine, ne payez rien à l'entrepreneur.

- 12. Il se peut que vous ayez droit à un gîte, si votre propriété est inhabitable. Prenez l'information au plus tôt auprès de votre assureur dès le premier contact.**
- 13. En bout de ligne, vous devez pouvoir dire que votre situation a été rétablie ou améliorée. Si, après les travaux, vous avez moins qu'à l'origine, vous n'avez pas été bien servi.**
- 14. Une bonne attitude à adopter serait de vous impliquer dans votre démarche. Certaines personnes attendent que les intervenants fassent quelque chose. N'attendez jamais; passez à l'action ! Appelez ! Demandez des dates ! Demandez des retours d'appels ! Soyez présents sur les lieux ! Soyez pro actifs ! Votre dossier se réglera plus rapidement.**

Vous croyez que la situation relève d'un défaut de la maison ou d'un vice caché ?

Voici ce qu'il vous faut faire :

- 1. Appelez votre agent immobilier après avoir appelé votre assureur et faites-lui part de la situation que vous vivez.**
- 2. S'il s'agit d'un défaut quelconque lié à la propriété, la loi vous demande d'observer une séquence d'actions face au propriétaire précédent. Votre agent vous rappellera les étapes suivantes, desquelles vous devrez le garder informé.**
- 3. Avant de procéder à toute réparation, vous devez informer l'ancien propriétaire d'un défaut probable de la propriété ayant causé un dommage. Vous devez même l'inviter à venir prendre**

connaissance de la situation sur les lieux. Faites cette invitation devant un témoin de votre appel.

- 4. Votre ancien propriétaire peut accepter ou refuser de venir constater la situation. S'il refuse, vous devrez lui faire parvenir une lettre recommandée (et vous devez conserver la preuve de l'envoi) l'avisant d'un probable défaut à la propriété pour lequel une expertise sera demandée en vue d'une requête future.**
- 5. Obtenez l'évaluation écrite des travaux. Votre assureur voudra peut-être prendre en mains cette poursuite auprès de l'ancien propriétaire. Acceptez donc cette proposition de votre assureur mais demandez à être tenu au courant du dossier.**
- 6. Si votre assureur ne s'implique pas dans le règlement, vous devrez «mettre en demeure» l'ancien**

propriétaire de procéder à la réparation des dommages ou de payer les frais de réparation dans un délai de 10 jours à défaut de quoi des procédures seront entreprises. Faites parvenir cette mise en demeure par courrier recommandé avec accusé de réception (conservez la preuve) ou par huissier.

- 7. Si, après le délai dépassé, aucun signe de vie n'a été donné par l'ancien propriétaire, mettez de l'avant, en collaboration avec votre agent immobilier qui vous aidera dans votre dossier, une démarche légale appropriée. Si votre réclamation dépasse 7000 \$, montant maximal que vous pouvez obtenir à la Cour des Petites Créances, il serait approprié de consulter un avocat en litige qui vous guidera et représentera auprès de la Cour.**
- 8. Mais, en tout temps, vous avez deux collaborateurs indispensables : votre agent immobilier et votre entrepreneur.**

Nous vous suggérons de vous créer une trousse d'urgence que vous pourrez conserver dans un endroit sûr:

Voici ce que vous devriez retrouver dans cette trousse:

- 1. Copie de votre police d'assurance et du nom et numéro de téléphone de votre courtier**
- 2. Carte d'affaires de votre agent immobilier**
- 3. Carte d'affaire de votre entrepreneur**
- 4. L'inventaire de votre maison si vous l'avez dressé**
- 5. Une adresse de pension pour vos animaux domestiques (animalerie avec adresse et téléphone)**
- 6. Les numéros de téléphone de deux ou trois amis qui vous aideront en cas de drame.**
- 7. Des chèques vierges et 100 \$ en argent.**

8. Une photocopie de votre permis de conduire et de votre certificat d'immatriculation et assurance-auto.
9. Une photocopie de votre passeport
10. Une photographie de votre famille et de votre animal domestique.
11. La combinaison du cadenas de votre clôture si c'est un cadenas à combinaison numérique.
12. Toute information écrite qui pourrait vous dépanner en cas de sinistre dont le présent dépliant.

Dernière recommandation : révisez les couvertures de votre contrat d'assurance. Soyez assuré pour les refoulements d'égout, votre équipement de bureau à domicile, vos œuvres d'art, etc. N'économisez pas sur vos couvertures car il pourrait vous en coûter tellement plus cher.

Nous souhaitons sincèrement qu'aucun sinistre ne vienne vous toucher ou déranger votre vie. Mais si cela vous arrive, nous sommes là pour vous appuyer de notre mieux.

Vous pouvez compter sur nous !

**Votre agent immobilier
Réseau immobilier ECO
(450) 719-0245**

**AM Construction
Entrepreneur licencié
(514) 241-6525**

Nous sommes avec vous pour y rester !