KALEO ASSURANCES · GUIDE PRATIQUE HCR

Gérer un sinistre dans un hôtel, café ou restaurant

Repères généraux sur les étapes d'une déclaration de sinistre, les pièces à réunir et les erreurs fréquentes. Les démarches, délais et garanties applicables dépendent toujours de votre contrat : référez-vous à vos conditions générales et particulières.

1. Les 4 étapes d'un sinistre

Déclaration. Prévenez votre assureur (ou votre courtier) le plus tôt possible, dans le délai indiqué par votre contrat. Décrivez la date, les circonstances et les dommages constatés.

Constitution du dossier. Réunissez photos, factures, inventaire et justificatifs demandés par l'assureur.

Expertise. Pour certains sinistres, l'assureur mandate un expert. Préparez les documents et conservez les biens endommagés jusqu'à son passage, sauf mesure urgente de sauvegarde.

Indemnisation. L'assureur statue selon les garanties, plafonds, franchises et exclusions du contrat.

2. Checklist des pièces utiles

- Numéro de contrat et coordonnées de l'établissement
- Date, heure et circonstances du sinistre
- Photos et vidéos avant nettoyage ou remise en état
- Inventaire du matériel, mobilier et denrées endommagés
- Factures d'achat ou d'entretien
- Dépôt de plainte (vol, vandalisme) ou constat amiable (dégât des eaux) le cas échéant
- Relevés de température des chambres froides, si concernées
- Éléments comptables utiles si vous disposez d'une garantie perte d'exploitation
- Coordonnées des tiers et témoins éventuels
- Devis de remise en état

3. Erreurs fréquentes à éviter

- Jeter des biens endommagés avant l'accord de l'assureur ou le passage de l'expert, sauf urgence.
- Déclarer au-delà du délai prévu par le contrat.
- Déclarer des valeurs assurées trop basses à la souscription : l'indemnité peut être réduite.
- Ignorer la perte d'exploitation : vérifiez si elle est souscrite et pour quelle durée.
- Signer un accord sans avoir compris le chiffrage proposé.

4. Faire le point sur vos contrats

Beaucoup de difficultés en cas de sinistre viennent d'un contrat mal adapté : valeurs non réévaluées, durée de perte d'exploitation courte, plafonds ou franchises méconnus. En tant que courtier, Kaleo Assurances peut analyser vos contrats, consulter plusieurs assureurs et vous accompagner dans vos déclarations.

Étude gratuite et sans engagement : formulaire de contact sur kaleo-assurances.fr ou par e-mail à alexandre@kaleo-assurances.fr.

Document d'information générale, non contractuel, ne constituant pas un conseil juridique. Seules les conditions générales et particulières de votre contrat déterminent l'étendue des garanties.