



NOTICE D'INFORMATION VALANT CONDITIONS GENERALES

Assistance Habitation

Formule 1 - Alpiq Pack Confort - n° 080468601

Formule 2 - Alpiq Pack Confort + - n° 080468602

Pour bénéficier des garanties, Vous devez déclarer votre sinistre à AXA, par téléphone au numéro ci-dessous, disponible 24h/24 et 7J/7 :

+33 (0) 1 55 92 25 71 (prix d'un appel local)

En précisant :

- les coordonnées de l'Assuré (raison sociale)
- l'adresse de l'Habitation
- le numéro des présentes Conditions Générales.

L'Intervention d'AXA ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux ou de tous intervenants auxquels elle aurait l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale.

PREAMBULE- OBJET

La présente Notice valant Conditions générales a pour objet de définir les termes et les conditions de mise en application par l'Assisteur des garanties au profit de toute personne Bénéficiaire, dans les limites et conditions définies ci-après. Elle détaille les garanties dont vous pouvez bénéficier ainsi que leurs modalités de mise en œuvre.

Les présentes garanties sont assurées par **INTER PARTNER ASSISTANCE**, Société Anonyme de droit belge au capital de 180 702 613 €, entreprise d'assurance non-vie agréée par la Banque Nationale de Belgique (0487), immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 415 591 055, dont le siège social est situé 7 Boulevard du Régent 1000 Bruxelles – Bruxelles Capitale – Belgique, **prise au travers de sa succursale française** immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 316 139 500, n° TVA intracommunautaire FR42316139500, IDU N°FR322155_01UWGT, et située 8-10 rue Paul Vaillant-Couturier, 92240 Malakoff (ci-après dénommé l'« Assisteur » ou "AXA").

INTER PARTNER ASSISTANCE - Succursale France, société du **Groupe AXA**, intervient sous la marque **AXA**.

Ce produit est distribué par Alpiq Retail France (ci-après désigné « **ALPIQ** »), Société par actions simplifiée au capital de 56 800 euros, immatriculée en tant que mandataire d'intermédiaire d'assurance auprès de l'Orias (www.orias.fr) sous le numéro 22001495, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro 879 769 552 00024 RCS NANTERRE et dont le siège social est situé Tour Alto - 1 Place Zaha Hadid - CS 20307 - 92062 PARIS LA DEFENSE CEDEX.

Ce Contrat est géré par Willis Towers Watson France, courtier en assurance n° ORIAS 07 001 707, RCS Nanterre 311 248 63, 52 avenue du Général de Gaulle, 92800 Puteaux CEDEX, ci-après « **WTW** ».



Votre Contrat est constitué des présentes Conditions générales et de vos Conditions Particulières. Il est rédigé en langue française et régi par le Code des assurances français.

1 CADRE CONTRACTUEL DES GARANTIES

1.1 PRISE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES

Sous réserve de l'encaissement effectif de la prime, Vos garanties d'assistance prennent effet à compter de la date de prise d'effet indiquée sur vos Conditions Particulières. Vous êtes couvert pour une durée d'un an (« année d'assurance ») à compter de la date d'effet. Votre couverture d'assistance est reconduite tacitement par période successive annuelle, sauf résiliation dans les conditions prévues ci-après.

Vos garanties cessent en cas de résiliation de votre Contrat dans les conditions prévues ci-après.

1.2 FACULTE DE RENONCIATION

Si votre Contrat est souscrit à des fins qui entrent dans le cadre de votre activité commerciale ou professionnelle, vous ne bénéficiez pas du droit de renonciation.

Nous vous invitons à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie portant sur l'un des risques couverts par ce contrat.

Vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de 30 jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- Ce contrat a été souscrit à des fins non professionnelles ;
- Ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- Ce contrat auquel l'Assuré souhaite renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- Vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vous disposez d'un délai de renonciation de quatorze (14) jours révolus pour renoncer à votre souscription, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités, si vous avez souscrit votre contrat à distance (en application de l'article L112-2-1 du Code des assurances) ou dans le cadre d'un démarchage téléphonique (en application de l'article L112-2-2 du Code des assurances) ou dans le cadre d'un démarchage à domicile (en application de l'article L.112-9 du Code des assurances).

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer au contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à :

Willis Towers Watson France - Assistance Alpiq

TSA 34287– 77 283 AVON Cedex

Ou par courriel à : contact.alpiq@wtwco.com

L'assureur remboursera la prime payée dans un délai de trente jours à compter de la renonciation.

En cas de période de gratuité, vous pouvez exercer votre droit à renonciation à compter du premier paiement.



Modèle de lettre de renonciation

"Madame, Monsieur,

Je soussigné(e) (Prénom, Nom) demeurant (adresse) déclare renoncer
au Contrat numéro (figurant dans vos Conditions particulières) par l'intermédiaire de ALPIQ
RETAIL FRANCE..."

1.3 CONDITIONS ET MODALITES DE RESILIATION

1.3.1 Modalités de résiliation du Contrat

Vous pouvez résilier le Contrat, conformément à l'article L.113-14 du Code des assurances, par les moyens suivants :

- Soit, par lettre ou tout autre support durable adressé à : WILLIS TOWERS WATSON FRANCE – Assistance ALPIQ – TSA 34287– 77 283 AVON Cedex, ou par courriel à : contact.alpiq@wtwco.com
- Soit, par acte extra judiciaire ;
- Soit, lorsque l'assureur propose la conclusion de contrat par un mode de communication à distance, par le même mode de communication,

Vous recevrez une confirmation écrite de la réception de la notification.

Nous pouvons résilier le Contrat, par lettre recommandée adressée à votre dernier Domicile connu.

Lorsque la résiliation est faite par lettre, le délai de préavis est décompté à partir de la date d'envoi (le cachet de la Poste ou la date figurant sur l'avis d'envoi faisant foi).

Si la résiliation intervient entre deux échéances, la part de cotisation correspondant à la période allant de la résiliation à la prochaine échéance vous est remboursée sous réserve des conditions ci-dessous ET sauf en cas de résiliation pour non-paiement de la prime (L. 113–3 du Code des assurances) ; dans ce dernier cas, la prime annuelle est intégralement due.

1.3.2 Cas de résiliation du Contrat

Le Contrat peut être résilié par Vous ou par Nous :

- a) chaque année à la date d'échéance principale, avec un préavis de 2 mois minimum.
- b) en cas de changement de Domicile ou changement de destination du Domicile objet des présentes garanties,
- c) de changement de profession, de retraite professionnelle ou de cessation définitive d'activité (Art. L. 113.16 du Code des assurances).



- d) en cas de vente du Domicile, le Contrat peut être résilié par l'acquéreur du Domicile ou, si l'acquéreur a demandé le transfert du Contrat à son nom, par Nous dans un délai de trois mois à partir du jour de sa demande de transfert (Article L121-10 du Code des assurances).

Vous pouvez résilier votre Contrat dans les 3 mois qui suivent l'un des événements mentionnés au b. et c. ci-dessus, en indiquant la date et la nature de l'événement motivant la résiliation et donner toutes les précisions de nature à établir que la résiliation est en relation directe avec ledit événement. Dès que nous avons connaissance de l'un de ces événements, nous pouvons aussi mettre fin au Contrat dans les 3 mois. Dans l'un ou l'autre cas, la résiliation prend effet 1 mois après sa notification.

Le Contrat peut être résilié par Vous :

- a) À tout moment, sans frais ni pénalités, dès la première année contractuelle. Vous recevrez une confirmation écrite de la réception de la notification de résiliation.
- b) En cas de résiliation du contrat de fourniture d'énergie souscrit auprès de ALPIQ, Votre Adhésion cessera le jour même ;
- c) en cas de modification des garanties non acceptée par Vous, vous pourrez résilier votre Contrat à l'échéance annuelle suivant la remise de la Notice portant ces modifications,
- d) en cas de diminution du risque, si nous refusons de réduire votre prime (Art. L. 113.4 du Code des assurances),
- e) en cas d'augmentation de votre prime, dans un délai de trente (30) jours suivant la date de l'avis d'échéance vous informant du nouveau montant de la prime,
- f) en cas de résiliation par nous d'un de vos contrats, après sinistre. Vous pouvez alors, dans le délai d'un mois suivant la notification de cette résiliation, mettre fin au présent Contrat. Cette résiliation prendra effet 1 mois après sa notification (Art. R. 113.10 du Code des assurances).

Le Contrat peut être résilié par Nous :

- a) en cas de non-paiement de votre prime (Art. L. 113.3 du Code des assurances) dans les délais prévus ci-après,
- b) en cas d'aggravation du risque (Art. L 113.4 du Code des assurances),
- c) après un sinistre, (Articles R113-10 et A 211-1-2 du Code des assurances) la résiliation prenant effet 1 mois après sa notification. Vous avez alors le droit de résilier vos autres contrats souscrits chez nous dans le délai d'un mois suivant cette notification.

Le Contrat est résilié de plein droit :

- a) en cas de perte totale du Domicile à la suite d'un événement non prévu par le Contrat, l'assurance. AXA Vous restituera la portion de la prime payée d'avance et afférente au temps pour lequel le risque n'est plus couru, dans les conditions prévues à l'Article L. 121-9 du code des assurances.
- b) en cas de retrait total de notre agrément, la résiliation prenant effet le 40ème jour, à midi, qui suit sa publication au Journal Officiel (Art. L. 326.12 du Code des assurances).

1.4 VOTRE PRIME

1.4.1 Paiement de la prime

Vous vous engagez à payer la prime due en contrepartie de la couverture. La prise d'effet des garanties est subordonnée à l'encaissement effectif de la prime.



Le montant de la prime ainsi que ses modalités de paiement sont prévus dans Votre Contrat. Toutes les primes (ou fractions de primes) doivent être payées dans les 10 jours qui suivent leur échéance.

La prime devra être payée par prélèvement mensuel à WILLIS TOWERS WATSON FRANCE.

1.4.2 Défaut de paiement

En cas de défaut de paiement de la prime ou d'une fraction de la prime dans les dix (10) jours calendaires qui suivent son échéance, une relance sera envoyée au Souscripteur par lettre recommandée. Si dans les trente (30) jours calendaires qui suivent son envoi, la(les) prime(s) ou la(les) fraction(s) de prime due n'est toujours pas payée, les garanties seront suspendues et si la prime n'est toujours pas réglée dans les dix (10) jours calendaires qui suivent la date de suspension des garanties, AXA pourra résilier le Contrat.

1.4.3 Révision tarifaire- Modification de la prime

AXA peut être amené à modifier le tarif applicable à vos garanties en fonction de circonstances techniques indépendantes de la variation du régime des taxes.

Votre prime est alors modifiée dans la même proportion, à la première échéance principale qui suit cette modification. Vous en serez informé par votre appel de prime précisant son nouveau montant.

Si vous n'acceptez pas cette augmentation, vous pouvez résilier le Contrat, dans les conditions décrites à l'article 1.3 des présentes Conditions Générales.

La résiliation sera effective 30 (trente) jours après votre demande, le cachet de la poste faisant foi.

Vous devrez cependant régler à Willis Tower Watson une part de prime calculée à l'ancien tarif, pour la période écoulée entre la dernière échéance et la date d'effet de la résiliation

1.5 TERRITORIALITE DES GARANTIES : OU ETES-VOUS COUVERTS ?

Les garanties sont accordées en France métropolitaine, **hors Corse et autres îles non reliées au continent par un pont.**

1.6 ASSURÉS ET DES BÉNÉFICIAIRES : QUI EST COUVERT ?

Toute personne physique titulaire auprès de Alpiq d'un contrat de fourniture d'énergie, en vigueur d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA occupant le Domicile garanti désigné aux Conditions Particulières : le Souscripteur lui-même, son conjoint, son concubin ou toute personne qui lui est liée par un Pacs, ainsi que ses descendants au premier degré âgé de moins de 25 ans et fiscalement à charge.



1.7 MISE EN JEU DES GARANTIES

1.7.1 Qui devez-Vous contacter en cas de sinistre ?

Pour obtenir les prestations d'assistance en cas de difficulté consécutive à un fait garanti, vous devez contacter immédiatement AXA, par téléphone : +33 (0) 1 55 92 25 71

1.7.2 Accord préalable

L'organisation par le Bénéficiaire ou par son entourage de tout ou partie des garanties d'assistance prévues au Contrat sans l'accord préalable d'AXA, matérialisé par un numéro de dossier, ne peut donner lieu à aucun remboursement.

AXA se réserve le droit, préalablement à toute intervention de ses services, de vérifier la réalité de l'événement garanti et le bien-fondé de la demande qui lui aura été formulée.

Seules les prestations d'assistance que vous avez avancées avec notre accord préalable peuvent vous être remboursées, en envoyant les justificatifs originaux et le numéro de dossier correspondant à :

AXA - Service Gestion des Règlements
8-10, rue Paul Vaillant Couturier 92240 Malakoff

Vous vous engagez à vous conformer aux solutions préconisées et à nous fournir tout élément permettant de justifier le bien-fondé de votre demande.

AXA se réserve la faculté de réclamer des pièces complémentaires pour la constitution du dossier sinistre si les circonstances et l'étendue du sinistre ne sont pas clairement définies.

1.7.3 Sanctions en cas de fausse déclaration

1.7.3.1 Fausse déclaration des éléments constitutifs du risque

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque connus de l'Adhérent l'expose aux sanctions prévues par le Code des assurances, c'est-à-dire : réduction d'indemnité ou nullité du Contrat (articles L.113-8 et L.113-9 du Code des assurances).

1.7.3.2 Fausse déclaration des éléments constitutifs du sinistre

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du Sinistre (date, nature, cause, circonstances ou conséquences) connus de l'Adhérent l'expose, en cas de mauvaise foi, à la déchéance de garantie.

1.7.4 Modalités d'intervention communes à l'ensemble des garanties

Toute déclaration de sinistre pour chaque garantie donne lieu à une Intervention d'AXA, suivant la procédure suivante :

- a) **Diagnostic à distance [téléphone ou Visio] : Service d'Axa**
 - Vérifie que l'Evènement générateur est bien couvert au titre des présentes Conditions Générales ;
 - Aide le Bénéficiaire à la remédiation de l'incident



Assistance

b) **Dépannage en urgence par un Prestataire**, dans les délais d'intervention stipulées ci-dessous, si Diagnostic à distance infructueux :

- Diagnostic visuel
- Recherche de l'origine de l'incident
- Vérification du caractère contractuel de l'incident par la notice et le montant de l'Intervention
- Dépannage ou rétablissement du fonctionnement normal du bien couvert objet de l'Intervention ;
- Si nécessaire remplacement des Pièces prises en charge [strictement visées dans chacune des garanties], aux conditions stipulées dans la Notice d'information, afin de rétablir le fonctionnement normal du bien objet de l'Intervention ;
- Etablissement d'un bulletin d'Intervention, nécessaire à la mise en œuvre de la garantie, stipulant l'heure d'arrivée et de départ du Prestataire, le motif de l'Intervention, les prestations effectuées, les pièces défectueuses remplacées le cas échéant, les motifs de refus d'Intervention le cas échéant.

Le Prestataire détermine seul les moyens à mettre en œuvre pour effectuer le dépannage. Dans les limites prévues au sein de chacune des garanties, il procède au remplacement des pièces strictement nécessaires pour rétablir le fonctionnement normal de l'Installation ou l'appareil objet de l'Intervention, et pas pour permettre un remplacement à l'identique.

Le Prestataire n'interviendra que si :

- les conditions de sécurité permettant l'exercice normal de sa mission sont présentes ;
- et l'Installation ou appareil objet de l'Intervention est en conformité avec les normes en vigueur au jour de l'Intervention et accessible à notre Prestataire ;

Veuillez-vous reporter aux différentes garanties pour connaître les éventuelles conditions complémentaires d'intervention.

1.7.5 Délai d'Intervention

Si le diagnostic à distance décrit ci-dessus ne permet pas le dépannage à distance du problème, AXA informe le Bénéficiaire des modalités d'Intervention d'un Prestataire au Domicile. Sauf cas de Force Majeure :

Prestataire	Délai d'intervention
Electricien, Vitrier, Plombier Serrurier	4 heures à compter de la fin du diagnostic à distance. Entre 9 heures et 17 heures

Les informations saisies par AXA, dont l'heure de fin de la communication, font foi en cas de contestation entre les parties.

Le rendez-vous pour l'Intervention est déterminé en fonction des disponibilités du Bénéficiaire.



En cas d'absence du Bénéficiaire lors du passage du Prestataire, à la date convenue du rendez-vous, un second rendez-vous lui sera proposé. Le coût des deux (2) Interventions entrera dans la prise en charge globale du sinistre au titre de la garantie mise en œuvre.

1.7.6 Garantie contractuelle

AXA s'engage à ce que les interventions réalisées dans le cadre des présentes Conditions Générales, **à l'exception des Interventions opérées à la suite d'un Engorgement**, bénéficient d'une garantie contractuelle d'un an nonobstant toute garantie légale acquise par ailleurs - déplacement, pièces et main d'œuvre - à compter de la date de l'intervention. Cette garantie est accordée par le Prestataire intervenant sur demande d'AXA.

En cas de malfaçons liées à l'intervention, AXA prendra contact avec le Prestataire afin que ce dernier remédie à ses frais et dans les meilleurs délais aux malfaçons qui auront été constatées.

A défaut, AXA s'engage à faire intervenir un autre Prestataire.

1.8 RESPONSABILITE D'AXA

L'engagement d'AXA repose sur une obligation de moyens et non de résultat. AXA s'engage à mobiliser tous les moyens à sa disposition pour mettre en œuvre les prestations et garanties du Contrat.

AXA ne peut être tenue pour responsable d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial, subi par un Bénéficiaire à la suite d'un incident ayant nécessité l'intervention des services d'assistance.

AXA ne peut se substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence ou de recherche et ne prend pas en charge les frais engagés du fait de leur intervention sauf stipulation contractuelle contraire.

1.8.1 Circonstances exceptionnelles

AXA ne peut être tenue pour responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution des garanties provoqués par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, la mobilisation générale, toute réquisition des hommes et/ou du matériel par les autorités, tout acte de sabotage ou de terrorisme, tout conflit social tel que grève, émeute, mouvement populaire, toute restriction à la libre circulation des biens et des personnes, les cataclysmes naturels, les effets de la radioactivité, les épidémies, tout risque infectieux ou chimique, tous les cas de force majeure.

1.8.2 Sanctions internationales

1.8.2.1 Définitions

On entend par « Sanctions Internationales » toutes mesures restrictives financières ou commerciales décidées par un Etat ou une Organisation Internationale / Supranationale à l'encontre d'autres États, de territoires, de personnes (physiques ou morales) et/ou d'entités (de droit public ou privé).

Ces Sanctions Internationales peuvent notamment prendre les formes suivantes :

- Interdictions ou restrictions d'importations ou d'exportations (embargos) ;
- Confiscations, saisies, gels de biens ou d'avoirs ;



- Interdictions ou restrictions de certaines activités industrielles, commerciales ou de services en particulier financiers dont assurantiels.

Les Sanctions Internationales sont évolutives tant par leur nature que dans leurs domaines d'application. Elles sont publiques et peuvent être consultées sur les sites internet des Etats et des Organisations Internationales / Supranationales.

1.8.2.2 Conséquences pour AXA

Dans l'exercice de ses activités, AXA est soumise de plein droit aux législations et réglementations d'ordre public édictées par la France, l'Union Européenne et le pays dans lequel AXA a son siège social, y compris dans le domaine des **Sanctions Internationales** qui peuvent lui interdire d'exécuter les obligations résultant d'un contrat d'assurance telles que :

- Couvrir un risque, et/ou ;
- Payer une somme d'argent ou fournir une prestation.

Par ailleurs, le non-respect par **AXA** d'autres **Sanctions Internationales** peut exposer ce dernier, ses employés ou les sociétés du groupe auquel il appartient, à des risques de sanctions réglementaires, administratives, civiles, et/ou pénales. Par conséquent, **AXA** doit également veiller à la conformité de ses activités avec les **Sanctions Internationales** édictées par les Etats-Unis d'Amérique, le Royaume-Uni, l'ONU et le pays du siège social de la société mère du groupe d'**AXA**.

1.8.2.3 Effets sur l'exécution du contrat

Suspension de l'obligation de couverture d'un risque

Lorsqu'elle a pour effet de contrevenir à une ou plusieurs **Sanctions Internationales** visées ci-dessus, l'exécution de l'obligation d'**AXA** de couvrir un risque en application du présent contrat est suspendue, dès leur entrée en vigueur. Cette suspension cesse à compter du jour où lesdites **Sanctions Internationales** cessent d'affecter l'obligation d'**AXA**. Aucun sinistre survenu pendant la période de suspension ne pourra donner lieu à garantie.

Suspension de l'obligation de payer une somme d'argent ou de fournir une prestation

Lorsqu'elle a pour effet de contrevenir à une ou plusieurs **Sanctions Internationales** visées ci-dessus, l'exécution de l'obligation d'**AXA** de payer une somme d'argent ou de fournir une prestation en application du présent contrat est suspendue, dès leur entrée en vigueur. Cette suspension s'applique notamment dans le cadre d'un sinistre ou d'un remboursement total ou partiel de prime. Toute somme contractuellement due par **AXA** et dont le paiement aurait été reporté du fait des **Sanctions Internationales** redeviendra exigible à compter du jour où lesdites **Sanctions Internationales** cessent d'affecter l'obligation d'**AXA**. Il en est de même, lorsque cela est possible, de la fourniture de la prestation qui avait été ainsi suspendue.

AXA informera l'**Assuré** de tout refus de prise en charge d'un sinistre en raison de l'existence d'une ou plusieurs **Sanctions Internationales**.

2 DEFINITIONS

Dans la présente notice, les mots et expressions ayant la première lettre en majuscule et listés ci-dessous ont la signification qui suit :

Assuré/Bénéficiaire : Personne visée au paragraphe « QUI EST COUVERT ? » ci-avant.



Assistance

Bris de vitre : Fracture, bris ou casse d'une ou plusieurs vitres du Domicile trouvant son origine dans un acte involontaire, un acte de vandalisme, une Effraction ou Tentative d'Effraction, ou un Evènement climatique, de sorte que les vitres n'assurent plus les conditions de sécurité suffisantes.

Catastrophes naturelles : un phénomène tel que tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel et reconnu comme tel par les pouvoirs publics.

Catastrophes technologiques : un accident (non nucléaire), survenant soit dans une installation classée (c'est-à-dire les installations soumises à déclaration ou à autorisation et les sites Seveso), soit dans un stockage souterrain de produits dangereux, soit à l'occasion d'un transport de matières dangereuses, ayant occasionné des dommages à un grand nombre de biens immobiliers, et reconnu par un Etat de catastrophe technologique.

Conditions particulières : désigne le bulletin de souscription ou d'adhésion que Vous avez signé.

Contrat : désigne la documentation formalisant le lien contractuel qui Vous lie à INTER PARTNER ASSISTANCE - Succursale France. Le Contrat est composé de votre bulletin de souscription ou d'adhésion constituant vos conditions particulières et la Notice valant Conditions Générales.

Dépannage en urgence : le dépannage en urgence consiste en un rétablissement du fonctionnement normal de l'installation couverte ou de l'équipement ou matériel couverts en réparant ou remplaçant uniquement la section ou l'élément endommagé de l'équipement, du matériel ou de l'installation et ne consiste pas en une mise aux normes de l'installation existante.

Domage matériel : Toute détérioration ou destruction d'une chose ou d'une substance.

Domicile : le lieu de résidence principale du Bénéficiaire, desservi par une voie carrossable, situé dans la zone de territorialité précisée au paragraphe "**TERRITORIALITE**" ci-avant et désigné à l'adresse déclarée dans les Conditions particulières.

- Si le Domicile est une maison individuelle : Le Domicile est constitué de l'ensemble des pièces destinées à l'habitation ainsi que des bâtiments dépendants de celle-ci (véranda, garage et toute autre annexe utilisée à des fins domestiques). Le terrain privé sur lequel le Domicile est bâti englobe le jardin et la terrasse éventuelle.
- Si le Domicile est un appartement : Le Domicile se définit comme l'ensemble des pièces destinées à l'habitation, y compris les extérieurs (terrasse, balcon et jardin), et ayant la nature de parties privatives dans une copropriété, à l'exclusion des parties communes.

Chaque Contrat ne peut concerner qu'un seul Domicile dont l'adresse ne peut être modifiée.

Effraction : Rupture, forcément, dégradation ou destruction de tout dispositif de fermeture ou toute espèce de clôture.

Evènement climatique : Tempête, c'est-à-dire l'action directe du vent ou le choc d'un corps renversé ou projeté par le vent, grêle, l'affaissement de terrain, poids de la neige ou de la glace accumulée

Evènement générateur : Evènement donnant naissance à un Sinistre, et listés au sein du paragraphe Evènement générateurs.

Installation électrique : Installation individuelle privative d'électricité située dans le Domicile du Souscripteur. Le point limite de cette installation se situe à l'aval du branchement, aux bornes de sortie aval du disjoncteur de branchement ou de l'appareil qui en fait office.

Installation de plomberie : Installation individuelle privative de plomberie située dans le Domicile. Les points limites de cette installation se situent à partir et en aval du robinet d'arrêt général intérieur ou, dans le cas où le Domicile n'en étant pas équipé, à partir de la pénétration de la canalisation dans le mur de façade ou de la sortie de plancher.



Assistance

Pour la plomberie extérieure, il s'agit :

- La canalisation d'alimentation générale en eau située sur les terrains attenants au Domicile, en aval du compteur général d'eau et jusqu'à la pénétration du mur de façade,
- Les canalisations d'évacuation c'est à dire de collecte des eaux usées (toilettes, cuisine, salle de bains, vidange de machine) situées dans les terrains attenants au Domicile, à l'extérieur du mur de façade et jusqu'au raccordement au réseau collectif d'évacuation (égouts) ou individuel (fosse septique).

Intervention : Opération par laquelle un Prestataire se rend à l'adresse du Domicile du Bénéficiaire pour effectuer un diagnostic avant de procéder au dépannage selon les modalités indiquées à l'article "Conditions générales d'Intervention" de la présente notice.

Prestataire : Professionnel référencé et missionné par AXA pour intervenir chez le Bénéficiaire en raison de sa capacité à réparer les équipements ou matériels désignés dans la liste des équipements ou matériels couverts.

Sinistre : situation dommageable résultant d'un Evènement générateur, donnant lieu à sa déclaration auprès d'AXA au titre d'une des garanties du Contrat.

Tentatives d'effraction : Actes réalisés dans le but de commettre une Effraction sans y parvenir du fait de circonstances indépendantes de la volonté de leur auteur.

Vandalisme : Acte volontaire de destruction, dégradation ou de détérioration d'un bien, ou d'un élément, appartenant à l'Assuré.

Vol : Soustraction frauduleuse de la chose d'autrui. Une déclaration de vol doit être faite par le Bénéficiaire auprès des autorités locales compétentes préalablement à toute demande d'assistance.



3 PRESENTATION DES GARANTIES

3.1 TABLEAU DES GARANTIES

	Formule 1 - Alpiq Pack Confort	Formule 2 - Alpiq Pack Confort +
Assistance Electricité	✓	✓
Assistance Plomberie intérieure		✓
Assistance Plomberie extérieure		✓
Assistance Vitrierie	✓	✓
Assistance Serrurerie	✓	✓
Contrôle des Installations	✓	✓

Aucun délai de carence ne s'applique pour la mise en œuvre des garanties.

3.2 EVENEMENTS GENERATEURS DES GARANTIES

- **Assistance Electricité** : Panne
- **Assistance Plomberie** : Engorgement et Fuite d'eau
- **Vitrierie** : Bris de vitre à la suite d'un Acte involontaire, acte de vandalisme, Effraction, Tentative d'Effraction, Evènement climatique
- **Serrurerie** : Impossibilité d'accéder au Domicile à la suite d'une tentative d'Effraction, blocage des systèmes de serrure, bris de clés, de la perte ou vol des clés, claquage de porte
- **Contrôle des Installations** : En cas de Fuite ou d'Engorgement (Plomberie) ou de Panne sur l'Installation électrique.

Les montants indiqués dans les garanties détaillées ci-dessous sont toutes taxes comprises (TTC).

Aucun délai de carence ne s'applique pour la mise en œuvre des garanties.

Au-delà des limites définies au présent contrat (plafond de prise en charge ou limite d'intervention), les coûts sont à la charge du Bénéficiaire, le Prestataire informe le Bénéficiaire et intervient uniquement si ce dernier donne son accord pour régler le complément.



L'« Année d'assurance » correspond à une durée de douze (12) mois consécutifs durant lesquels le Bénéficiaire est couvert, débutant à la date de prise d'effet du Contrat, et se renouvelant chaque année pour la même durée, à compter de la date d'anniversaire de conclusion du Contrat.

3.3 GARANTIE D'ASSISTANCE ELECTRICITE

3.3.1 Ce qui est assuré

a) Dépannage Pièces et Main d'œuvre

Vous êtes couverts contre toutes **Pannes électriques**, définies comme étant tout dysfonctionnement soudain et imprévisible survenu sur votre Installation électrique privative, définie comme un système permanent d'alimentation en électricité installé dans le Domicile et fournissant l'énergie électrique du Domicile, à partir du tableau électrique jusqu'aux prises murales, appareils ou terminaisons lumineuses (y compris appareils de basse tension, appareils radiocommandés et l'Electricité extérieure), provoquant une interruption de l'alimentation électrique.

Sont également couverts l'interruption du fonctionnement et/ou le fonctionnement non sécurisé, résultant de Pannes électriques sur les ouvrants et fermetures motorisés (tels que volets roulants électriques ou des portails électriques) installés au Domicile, s'ils sont agréés en France par la norme NF.

b) Pièces prises en charge

Les pièces prises en charge sont exclusivement les suivantes :

Pour l'Installation électrique :

- ✓ Appareillage(s) de base (tout type d'interrupteur de commande(s),
- ✓ Prise(s) monophasée(s), prise(s) triphasée(s) et câbles,
- ✓ Disjoncteur, disjoncteur différentiel ou interrupteur différentiel, micro-disjoncteur,
- ✓ Contacteurs jour/nuit
- ✓ Les gestionnaires d'énergies
- ✓ Les câbles (d'antennes, téléphoniques, fibre optique)

Pour les ouvrants et fermetures motorisés :

- ✓ Les câblages,
- ✓ Les disjoncteurs.

Notre prise en charge dans le cadre de cette garantie est limitée à 1 000 euros TTC par sinistre.

Toutes autres pièces ne sauraient être couvertes par la présente garantie.

3.3.2 Ce qui n'est pas assuré

Outre les exclusions communes, sont exclus de la garantie « ASSISTANCE DEPANNAGE ELECTRICITE » :

- X Toutes pièces, appareils ou installations non visés dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ;
- X Tout évènement non visé dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ou « Evénements générateurs » ;



- X Toutes Pannes résultant directement ou indirectement de la vétusté de votre Installation électrique privative et / ou d'une des pièces le composant ;
- X Toutes Pannes résultant directement ou indirectement du défaut d'entretien vous incombant de votre Installation électrique privative et/ ou d'une des pièces le composant
- X Toutes demandes visant des appareils, pièces ou engins connectés de quelque manière que ce soit à l'Installation électrique privative ;

3.4 ASSISTANCE PLOMBERIE INTERIEURE

Cette garantie est due uniquement lorsque la Formule 2 - Alpiq Pack Confort + est souscrite

3.4.1 Ce qui est assuré

Sont couverts les **Fuite d'eau** et **Engorgements** survenant sur l'installation de Plomberie intérieure du Domicile.

Vous êtes couverts contre toutes **Fuites**, définies comme un écoulement d'eau à débit constant résultant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure indépendante du Bénéficiaire et présentant à court terme des risques évidents pour le Domicile. Il doit pouvoir être constaté visuellement. **Ne peut être considérée comme preuve d'une Fuite d'eau, une facture d'eau anormalement élevée ou un compteur d'eau qui tourne lorsque tous les robinets sont fermés.**

a) **Sont couvertes les Fuites d'eau :**

- **sur le circuit intérieur d'alimentation d'eau :** sur les canalisations intérieures d'alimentation apparente, sur les joints situés sur ces canalisations jusqu'aux raccordements des appareils sanitaires et électroménagers et sur les robinets d'arrêts,
- **sur le circuit intérieur d'évacuation d'eau :** sur les canalisations intérieures apparentes d'évacuation et les joints situés sur ces canalisations, sur la canalisation de trop-plein percé de baignoire, lavabo, bidet et évier, sur le siphon PVC ou métal,
- **sur l'eau chaude sanitaire :** sur un ballon d'eau chaude électrique percé (prise en charge de la vidange uniquement), sur le groupe de sécurité d'un ballon d'eau chaude électrique,
- **sur les sanitaires :** sur le joint de sortie de cuvette des WC, sur le robinet d'arrêt de la chasse d'eau, sur la pipe d'évacuation du WC, robinetterie (mélangeur, mitigeur)
- **sur les raccordements des appareils à effet d'eau** (lave-vaisselle, lave-linge) : sur joint et robinet d'arrêt de l'appareil à effet d'eau,
- **sur les circuits de chauffage :** sur le circuit d'eau du chauffage individuel, sur le robinet d'arrêt et le joint du té de réglage des radiateurs de chauffage individuel.

b) **Est couvert tout Engorgement**, défini comme une obstruction totale de l'évacuation des eaux usées dans l'Installation de plomberie intérieure, présentant à court terme des risques évidents pour le Domicile, survenant sur votre Installation de plomberie intérieure, listés ci-dessous :

- **Sur le circuit intérieur d'évacuation d'eau :** sur les canalisations intérieures d'évacuation jusqu'aux raccordements des appareils sanitaires et électroménagers, sur la canalisation de trop-plein percé de baignoire, lavabo, bidet et évier et sur la pipe d'évacuation du WC, sanibroyeur (le débouchage, le nettoyage et le test que cela refonctionne post nettoyage)



Assistance

En cas de fuite, les pièces pouvant faire l'objet d'un remplacement dans le cadre du « service assistance dépannage plomberie » sont exclusivement les suivantes :

- joint de canalisations intérieures d'alimentation et d'évacuation d'eau,
- joint de sortie de cuvette de WC,
- joint de chasse d'eau de WC,
- joint de raccordement aux appareils ménagers à effet d'eau (lave-vaisselle, lave-linge),
- robinet d'arrêt des appareils ménagers à effet d'eau (lave-vaisselle, lave-linge),
- robinet d'arrêt intérieur d'alimentation générale d'eau, robinet d'arrêt de chasse d'eau de WC, ;
- robinet d'arrêt ou té de réglage de chauffage individuel,
- siphon
- mitigeur/mélangeur d'évier, lavabo, douche et baignoire,
- tuyau de canalisation intérieure d'alimentation et d'évacuation d'eau,
- tuyau de canalisation de trop-plein de baignoire, de lavabo, de bidet et d'évier,
- tuyau de circuit d'eau de chauffage individuel,
- groupe de sécurité des ballons d'eau chaude,

Le prestataire procède au remplacement de la section de la canalisation ou au remplacement de l'élément de l'installation de plomberie intérieure à l'origine de la fuite ou nécessaire à sa réparation, **à l'exclusion de toute autre section ou élément.**

Notre prise en charge dans le cadre de cette garantie est limitée à 1 000 euros TTC par sinistre.

3.4.2 Ce qui n'est pas assuré

En complément des Exclusions Communes, ne sont pas couverts :

- X Toutes pièces ou installations non visées dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ;
- X Tout évènement non visé dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ou « Evénements générateurs »;
- X les Fuites d'eau ou Engorgements sur les canalisations qui relèvent d'une copropriété, du chauffage au sol,
- X les Fuites d'eau sur les appareillages non listés dans le paragraphe « Ce qui est assuré »,
- X toute Intervention sur les corps de chauffe (radiateurs), pompes à chaleur, chauffages solaires, chaudières,
- X toute Intervention sur les pompes de relevage, les réducteurs de pression extérieurs, des adoucisseurs d'eau, filtre anti-boue
- X toute Intervention sur les canalisations d'alimentation et d'évacuation des systèmes de climatisation,
- X les Dommages matériels causés par l'eau,
- X Les Fuites d'eau causées par le gel, excepté les Fuites d'eau causées par le gel à l'intérieur du Domicile



- X toute perte ou dommage résultant d'un dysfonctionnement dont la résolution est du ressort de la compagnie de distribution d'eau,
- X les frais encourus alors que le Bénéficiaire a été averti par la compagnie de distribution d'eau ou par AXA de la nécessité de procéder à des travaux de réparation définitifs en vue d'éviter la répétition de situations entraînant une panne et/ou une défaillance,
- X le remplacement de canalisation qui découle d'une mise en conformité avec les prescriptions légales, sanitaires ou de sécurité, ou avec les bonnes pratiques en vigueur,
- X les frais liés à une recherche de fuite d'eau
- X Les Dommages matériels aux biens et Installations ne donnent lieu à aucune indemnisation.

3.5 ASSISTANCE PLOMBERIE EXTERIEURE

Cette garantie est due uniquement lorsque la Formule 2 - Alpiq Pack Confort + est souscrite

3.5.1 Ce qui est assuré

a) Déplacement, Pièces et Main d'œuvre

Vous êtes couverts, **dans la limite de 1 000 euros TTC par sinistre**, contre les Faits générateurs suivants :

- ✓ toutes Fuites, définies comme un écoulement d'eau à débit constant résultant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure indépendante du Bénéficiaire et présentant à court terme des risques évidents pour le Domicile. Il doit pouvoir être constaté visuellement, à défaut vous pouvez mettre en jeu la garantie Recherche de fuite d'eau ;
- ✓ et tout Engorgement, défini comme une obstruction totale de l'évacuation des eaux usées dans l'Installation de plomberie extérieure, présentant à court terme des risques évidents pour le Domicile ;

survenant sur votre Installation de plomberie extérieure, définie comme

- ✓ La canalisation d'alimentation générale en eau située sur les terrains attenants au Domicile, en aval du compteur général d'eau et jusqu'à la pénétration du mur de façade ;
- ✓ Les canalisations d'évacuation c'est à dire de collecte des eaux usées (toilettes, cuisine, salle de bains, vidange de machine) situées dans les terrains attenants au Domicile, à l'extérieur du mur de façade et jusqu'au raccordement au réseau collectif d'évacuation (égouts) ou individuel (fosse septique)

b) Pièces prises en charge

Les pièces prises en charge sont exclusivement les suivantes :

- ✓ Robinets ou vannes d'arrêt,
- ✓ raccords,
- ✓ tés et joints,
- ✓ Tuyaux de canalisation d'alimentation et d'évacuation d'eau.
- ✓ Le réducteur de pression



- ✓ Clapet anti-pollution si existant
- ✓ Robinet de jardin rattaché au réseau d'alimentation

Notre prise en charge dans le cadre de cette garantie est limitée à 1 000 euros TTC par sinistre.

3.5.2 Ce qui n'est pas assuré

En complément des Exclusions Communes, ne sont pas couverts :

- X Toutes pièces ou installations non visées dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ;
- X Tout évènement non visé dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ou « Evénements générateurs » ;
- X les Fuites d'eau ou Engorgements sur les canalisations qui relèvent d'une copropriété, du chauffage au sol,
- X toute intervention sur les réseaux d'eaux secondaires, les robinets de puisages, les circuits d'arrosage,
- X toute intervention sur les fosses septiques, les bacs à graisses, les systèmes d'épandages d'eaux usées, les drainages, les puisards, les réseaux d'évacuation des eaux pluviales, les gouttières, les chéneaux, les descentes,
- X toute intervention sur les pompes de relevage, et les stations de relevage des systèmes d'évacuation des eaux usées,
- X les Dommages matériels causés par l'eau, les dégâts des eaux ;
- X Les Dommages matériels aux biens et Installations ne donnent lieu à aucune indemnisation
- X les frais et / ou dommages encourus alors que le Bénéficiaire a été averti par la compagnie de distribution ou par AXA de la nécessité de procéder à des travaux de réparation définitifs en vue d'éviter la répétition de situations entraînant une panne et/ou une défaillance,
- X les frais et/ ou dommages liés à une recherche de fuite d'eau dès lors qu'aucune fuite n'a été constatée par le Prestataire,
- X Toute(s) Intervention(s) sur le domaine public.

3.6 Recherche de fuite d'eau (plomberie extérieure uniquement)

3.6.1 CE QUI EST ASSURE

- ✓ Est couverte dans le cadre de cette garantie, la recherche de Fuite, telle que définie au sein de la garantie Plomberie extérieure, non visible, sur une canalisation d'alimentation ou d'évacuation d'eau enterrée du réseau de Plomberie extérieure du Bénéficiaire.

3.6.2 CE QUI N'EST PAS ASSURE

En complément des Exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention d'AXA, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :



- X Toute intervention sur le compteur d'eau et la canalisation d'alimentation d'eau située en amont de ce compteur,
- X La recherche de Fuite d'eau sur une canalisation qui relève des parties communes d'une copropriété,
- X Les frais de remise en états des biens,
- X Les Dommages matériels et immatériels causés à la suite de la détection de la Fuite d'eau.

3.7 ASSISTANCE VITRERIE

3.7.1 Ce qui est assuré

a) Déplacement, pièces et main-d'œuvre

Sont exclusivement couverts, **dans la limite de 1 000 euros TTC par sinistre**, les Bris de vitre du Domicile affectant les éléments de vitrerie des portes, des fenêtres, des portes fenêtres donnant sur l'extérieur du Domicile, résultant :

- ✓ D'un acte involontaire
- ✓ D'un acte de Vandalisme
- ✓ D'une Effraction ou Tentative d'Effraction,
- ✓ D'un Evènement climatique,

- Et ne permettant plus au Domicile d'assurer les conditions de sécurité suffisante

b) Pièces prises en charge

Les pièces pouvant faire l'objet d'un remplacement dans le cadre du dépannage sont exclusivement celles constitutives des éléments couverts.

3.7.2 Ce qui n'est pas assuré

En complément des Exclusions Communes, ne sont pas couverts :

- X Toutes pièces ou installations non visées dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ou « Evénements générateurs » ;
- X Tout évènement non visé dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ;
- X les Interventions sur des éléments situés hors du Domicile ;
- X les travaux de menuiserie, réfection du blindage ou consolidation de la porte, porte fenêtre et/ou fenêtre,
- X toute réfection de maçonnerie et/ou de peinture résultant de l'intervention,
- X les systèmes d'occultation intérieurs, extérieurs électriques ou non, tels que les volets, les volets roulants, les persiennes, les stores,
- X la cave ou la véranda ne communiquant pas avec le Domicile.



3.8 ASSISTANCE SERRURERIE

3.8.1 Ce qui est assuré

- **Déplacement pièces et main d'œuvre**

En cas d'impossibilité d'accéder à votre Domicile à la suite d'une tentative d'Effraction, blocage des systèmes de serrure, bris de clés, de la perte ou vol des clés, claquage de porte, AXA organise et prend en charge **dans la limite de 1 000 euros TTC par sinistre**, l'intervention d'un Prestataire.

- **Pièces prises en charge**

Les pièces pouvant faire l'objet d'un remplacement dans le cadre du dépannage sont exclusivement, les verrous, cylindres et serrures constitutives des éléments suivants de votre Domicile :

- ✓ La porte d'accès principale à votre Domicile,
- ✓ La porte de garage si elle constitue votre unique point d'entrée à votre Domicile,
- ✓ des portes fenêtres.

3.8.2 Ce qui n'est pas assuré

En complément des Exclusions Communes, ne sont pas couverts :

- X Toutes pièces ou installations non visées dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ou « Evénements générateurs » ;
- X Tout événement non visé dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ;
- X les interventions sur des éléments situés hors du Domicile ;
- X toute intervention résultant de l'usure normale de la serrure ;
- X toute intervention sur les portes de garage, box, portail automatique ou non, si elle ne constitue pas votre unique point d'entrée au Domicile ;
- X les travaux de menuiserie, réfection du blindage ou consolidation de la porte ;
- X toute réfection de maçonnerie et/ou de peinture résultant de l'intervention ;
- X les systèmes d'occultation intérieurs, extérieurs électriques ou non, tels que les volets, les volets roulants, les persiennes, les stores, la cave ou la véranda ne communiquant pas avec le Domicile.

3.9 CONTROLE DES INSTALLATIONS

Dans le cadre du diagnostic à distance un Contrôle de l'installation sera proposé au Bénéficiaire, à la suite de :

- une Panne électrique au Domicile pour la Formule 1 Alpiq Pack Confort n° 080460401
- une Fuite ou d'un Engorgement en Plomberie intérieure apparente ou d'une Panne électrique au Domicile pour la Formule 2 Alpiq Pack Confort + n° 080460402

Cette garantie permet de contrôler, les points essentiels sur le réseau de Plomberie en cas de Fuite ou d'Engorgement ou sur l'Installation électrique en cas de Panne.



Après le Contrôle de l'installation, un compte-rendu sera établi et transmis au Bénéficiaire, et AXA pourra accompagner ce dernier vers une solution.

4 EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

Outre les exclusions précisées dans les textes du présent contrat, sont exclues et ne pourront donner lieu à l'intervention d'AXA, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

- X tout événement survenu à la suite d'une circonstance connue avant la date de souscription du contrat d'effet de votre souscription ;
- X tout événement survenant dans un Domicile resté inoccupé plus de 60 jours consécutifs ;
- X les conséquences d'événements climatiques, d'orages, de la foudre, du gel, de tempêtes, les pannes et dysfonctionnements provoqués par une Catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, et / ou par une Catastrophe technologique ;
- X les conséquences d'effets nucléaires radioactifs ;
- X tous Sinistres consécutifs à une guerre civile ou étrangère, un acte de terrorisme, une émeute, une grève, une insurrection, un acte de sabotage ou un mouvement populaire ;
- X tous Sinistres couverts au titre de l'assurance construction obligatoire (loi du 4 janvier 1978).
- X Aménagements et embellissements
- X la réfection des revêtements de sol ou des ornements quels qu'ils soient lorsque leur démontage est rendu nécessaire pour accéder à l'équipement ou à l'installation et effectuer la réparation ;
- X tout démontage/remontage des parties encastrées de mobiliers ou autres éléments.
- X Accessibilité et sécurité
- X tout ou partie de l'Installation couverte, les Pièces couvertes dont l'accès ne garantit pas la sécurité du Prestataire, et / ou l'exercice de sa profession dans des conditions normales de sécurité ;
- X les frais de réparation ou de remplacement si le Prestataire est dans l'incapacité de réparer les Installations couvertes, les Pièces couvertes du fait de leur ancienneté et/ ou de leur usure ;
- X tout Evènement générateurs résultant directement ou indirectement de la vétusté de votre Installation électrique privative et / ou d'une des pièces le composant ;
- X toutes Intervention et / ou Prises en charge consécutive à un dommage ou rouille causé par une utilisation incorrecte d'un matériel d'entretien, ou de toutes substances quelconques, par le Bénéficiaire.
- X Défaut d'entretien ou faute
- X tout Evènement générateur, ainsi que leurs conséquences, causé par :
 - X une action intentionnelle ou dolosive,
 - X une négligence,
 - X une mauvaise utilisation



Assistance

- X une intervention du Bénéficiaire ou d'un tiers,
- X la vétusté de votre Domicile, des installations couvertes, et/ ou des Pièces prises en charge.
- X toute tentative de réparation non-conforme aux règles de la profession ;
- X toute installation qui n'a pas été posée ou entretenue conformément aux normes en vigueur ou aux instructions du fabricant ou du professionnel ;
- X tout dommage causé par des explosifs que le Bénéficiaire détient ;
- X toutes conséquences de tout acte volontaire commis par le Bénéficiaire ;
- X toutes demandes visant à l'entretien ou la maintenance des appareils, installations et pièces couvertes par une des garanties du présent contrat ;
- X toute Intervention résultant d'un Evènement générateur causé par des travaux en cours [en dehors de l'Intervention du Prestataire].
- X Mise en conformité
- X tout défaut, dommage ou mise hors service de l'installation causé par la modification de l'installation en non-conformité avec les recommandations de la profession ou les instructions du fabricant ;
- X toutes Interventions et prises en charge résultant d'une mise en conformité avec les prescriptions légales, sanitaires ou de sécurité, ou avec les bonnes pratiques en vigueur ;
- X tous travaux de réparation [en dehors de l'intervention de notre Prestataire], de renouvellement ou de mise en conformité des Pièces prises en charge et Installations couvertes au titre de chacune des garanties ;
- X Tous dommage et/ou Evènement générateurs résultant directement ou indirectement de la garantie de parfait achèvement [article 1792-6, alinéa 2 du code civil] de la garantie décennale et de bon fonctionnement [Art. 1792, 1792-2 et 1792-4 du Code Civil] ;
- X Tous dommage et/ou Evènement générateurs résultant directement ou indirectement de travaux en cours commencé avant l'Intervention du Prestataire ;
- X toutes demandes visant à la mise en conformité des appareils, installations et pièces couvertes par un des garanties du présent contrat;
- X toutes Pièces prises en charge et Installations couvertes au titre de chacune des garanties, couvertes par une garantie légale et / ou une garantie contractuelle en vigueur lors du sinistre.
- X Non-respect des recommandations
- X les Evènements générateurs causées par une non remise en état de l'installation à la suite d'une première Intervention d'AXA ;
- X les dommages résultant d'une utilisation à caractère commercial, professionnel ou collectif ;
- X les frais et dommages encourus alors que le Bénéficiaire a été averti par la compagnie de distribution de gaz ou d'électricité, ou par AXA de la nécessité de procéder à des travaux de réparation définitifs en vue d'éviter la répétition de situations entraînant une panne et/ou une défaillance ;
- X les interruptions de fourniture d'électricité, d'eau ou de gaz consécutives à un non-paiement des factures à la compagnie de distribution ;



- X tout dommage imputable directement et / ou indirectement à une défaillance des réseaux de distribution et/ou de transport d'électricité, d'eau et / ou de gaz.

En outre, ne donnent lieu ni à prise en charge, ni à remboursement :

- X les frais non justifiés par des documents originaux ;
- X les frais engagés par le Bénéficiaire pour la délivrance de tout document officiel.

5 DISPOSITIONS GENERALES

5.1 Subrogation dans les droits et actions de l'Assuré

AXA est subrogée dans les droits et actions du Bénéficiaire contre tout tiers responsable de l'événement ayant déclenché son intervention et/ou son indemnisation, à concurrence des frais engagés et/ou des indemnités réglées en exécution du Contrat.

5.2 Prescription

Conformément aux dispositions prévues par l'article L.114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L. 125-1, sont prescrites par cinq ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du Souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré.

Conformément à l'article L.114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription :

La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription (Article 2240 du code civil).

La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure (Article 2241 du code



civil). L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance (Article 2242 du code civil).

L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée (Article 2243 du code civil).

Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée (Article 2244 du code civil).

L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers. En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu. Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers (Article 2245 du code civil).

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution (Article 2246 du code civil).

Conformément ce même article L.114-2 du Code des assurances, la prescription est également interrompue :

- par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre.
- par l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Enfin, conformément à l'article L114-3 du code des assurances, par dérogation à l'article 2254 du code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

5.3 Protection des données personnelles

En qualité de responsable de traitement, les informations concernant les Assurés sont collectées, utilisées et conservées par les soins d'AXA pour la souscription, la passation, la gestion et l'exécution du présent Contrat, conformément aux dispositions de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et conformément à sa politique de protection des données personnelles telle que publiée sur son site internet.

Ainsi, dans le cadre de ses activités, AXA pourra :

- a) Utiliser les informations de l'Assuré ou de celles des personnes bénéficiant des garanties, afin de fournir les services décrits dans la présente Notice. En utilisant les services d'AXA, l'Assuré consent à ce qu'AXA utilise ses données à cette fin ;
- b) Transmettre les données personnelles de l'Assuré et les données relatives à son Contrat, aux entités du Groupe AXA, aux prestataires de services d'AXA, au personnel d'AXA, et à toutes personnes susceptibles d'intervenir dans les limites de leurs attributions respectives, afin de gérer le dossier de sinistre de l'Assuré, lui fournir les garanties qui lui sont dues au titre de son Contrat, procéder aux paiements, et transmettre ces données dans les cas où la loi l'exige ou le permet ;



Assistance

- c) Procéder à l'écoute et/ou à l'enregistrement des appels téléphoniques de l'Assuré dans le cadre de l'amélioration et du suivi de la qualité des services rendus ;
- d) Procéder à des études statistiques et actuarielles ainsi qu'à des analyses de satisfaction clients afin de mieux adapter nos produits aux besoins du marché ;
- e) Obtenir et conserver tout document photographique pertinent et approprié du bien de l'Assuré, afin de fournir les services proposés dans le cadre de son contrat d'assistance et valider sa demande ; et
- f) Procéder à l'envoi d'enquêtes qualité (sous forme de demandes à retourner ou de sondages) relatives aux services d'AXA et autres communications relatives au service clients.
- g) Utiliser les données personnelles dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude ; ce traitement pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

AXA est soumis aux obligations légales issues principalement du Code Monétaire et Financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, à ce titre, AXA met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon conformément aux dispositions de la Loi en la matière.

Les données recueillies peuvent être communiquées aux autres sociétés du Groupe AXA ou à un tiers partenaire, y compris pour une utilisation à des fins de prospection commerciale. Si l'Assuré ne souhaite pas que ses données soient transmises aux sociétés du Groupe AXA ou à un tiers pour une utilisation à des fins de prospection commerciale, il peut s'y opposer en écrivant au :

INTER PARTNER ASSISTANCE - Succursale France - Délégué à la Protection des données

8-10, rue Paul Vaillant Couturier 92240 Malakoff

Email : dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com

Pour toute utilisation des données personnelles de l'Assuré à d'autres fins ou lorsque la loi l'exige, AXA solliciter son consentement.

L'Assuré peut revenir à tout moment sur son consentement.

En souscrivant au présent contrat et en utilisant ses services, l'Assuré reconnaît qu'AXA peut utiliser ses données à caractère personnel et consent à ce qu'AXA utilise les données sensibles décrites précédemment. Dans le cas où l'Assuré fournit à AXA des informations sur des tiers, l'Assuré s'engage à les informer de l'utilisation de leurs données comme défini précédemment ainsi que dans la politique de confidentialité du site internet d'AXA (voir ci-dessous).

L'Assuré peut obtenir, sur simple demande, copie des informations le concernant. Il dispose d'un droit d'information sur l'utilisation faite de ses données (comme indiqué dans la politique de confidentialité du site AXA – voir ci-dessous) et d'un droit de rectification s'il constate une erreur.

Si l'Assuré souhaite connaître les informations détenues par AXA à son sujet, ou s'il a d'autres demandes concernant l'utilisation de ses données, il peut écrire à l'adresse du Délégué à la protection des données mentionnée ci-avant.

L'intégralité de notre politique de confidentialité est disponible sur le site : axa-assistance.fr ou sous format papier, sur demande.

5.4 Réclamations et médiation

En cas de mécontentement concernant le contrat, Vous pouvez vous adresser :



Assistance

- Pour toute réclamation portant sur la souscription et la gestion du contrat (hors prestations d'assistance) par courriel à : reclamation.affinitaire@wtwco.com, ou par courrier à l'adresse suivante : Willis Towers Watson France – Assistance ALPIQ – TSA 34287– 77 283 AVON Cedex
- Pour toute réclamation relative à la fourniture des prestations et le contenu des documents contractuels : **AXA - Service Gestion Relation Clientèle, 8-10, rue Paul Vaillant Couturier 92240 Malakoff** ou sur le site internet à partir de la rubrique « contact » : <http://www.axa-assistance.fr/contact>

AXA s'engage à accuser réception sous dix (10) jours ouvrables à compter de la date d'envoi de la réclamation, sauf si une réponse est apportée dans ce délai.

Une réponse sera adressée dans un délai maximum de deux (2) mois, sauf si la complexité nécessite un délai supplémentaire.

Si un désaccord subsiste à l'issue de ce dernier délai, les Assurés peuvent faire appel au Médiateur, personnalité indépendante, en écrivant à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09

Ou en complétant le formulaire de saisine directement sur le site internet : www.mediation-assurance.org

Ce recours est gratuit. L'avis du Médiateur ne s'impose pas et laissera toute liberté à l'Assuré pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent. Le Médiateur formulera un avis dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la réception du dossier complet.

5.5 Autorité de contrôle

INTER PARTNER ASSISTANCE est soumise en qualité d'entreprise d'assurance de droit belge au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique située Boulevard de Berlaimont 14 – 1000 Bruxelles – Belgique - TVA BE 0203.201.340 – RPM Bruxelles – (www.bnb.be). La succursale française d'IPA est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), située 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

5.6 Loi applicable- Compétence judiciaire

Conformément à la réglementation en vigueur, le Souscripteur et le Domicile garanti étant situés en France, à ce titre :

- Le contrat d'assurance est rédigé en langue française et
- L'interprétation et l'exécution de ce Contrat sont régies par le Code des assurances français.

En cas de contestation née à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution du Contrat, les juridictions situées en France seront seules compétentes pour trancher cette contestation.